TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM

KHOA HỌC GIAO TIẾP

Th.S NGUYỄN NGỌC LÂM

Biên soạn

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN HỌC TẬP

KHOA HỌC GIAO TIẾP

Biên soạn: **Th.S NGUYỄN NGỌC LÂM**

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Mục Lục

Mục Lục 3

BÀI GIỚI THIỆU 17

1. VỊ TRÍ MÔN HỌC TRONG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO:... 17

2. MỤC TIÊU CỦA MÔN HỌC: 17

3. NỘI DUNG KHÁI QUÁT CỦA MÔN HỌC: 18

1. Giao tiếp và truyền thông;..... 18

2. Hành vi giao tiếp và hệ thống tác động đến hành vi 18

3. Các nhu cầu cơ bản của con người;..... 18

4. Khái niệm bản thân..... 18

5. Giao tiếp không lời 18

6. Giao tiếp có lời 18

7. Các kỹ năng trong giao tiếp..... 18

8. Tâm lý nhóm..... 18

9. Lãnh đạo và các phong cách lãnh đạo. 18

4. PHƯƠNG PHÁP HỌC TẬP: 19

5. TÀI LIỆU THAM KHẢO..... 20

BÀI 1 22

GIAO TIẾP VÀ TRUYỀN THÔNG 22

1. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT: 22

2. MỤC TIÊU CẦN ĐẠT SAU KHI HỌC XONG BÀI 1: 22

3. HƯỚNG DẪN HỌC NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA BÀI 1 22

NỘI DUNG BÀI HỌC 1 23

1.1. Khái niệm giao tiếp: 23

1.2. Khái niệm truyền thông: 25

1.3. Tiến trình truyền thông: 25

1.4. Kênh truyền thông: 27

1.5. Phong cách giao tiếp: 27

1.6. Ấn tượng ban đầu: 28

1.7. Nhận thức và truyền thông: 30

QUÁ TRÌNH NHẬN THỨC: 31

4. MỘT SỐ ĐIỂM CẦN LƯU Ý, GHI NHỚ KHI HỌC VÀ SAU KHI HỌC: 34

5. CÁC TÀI LIỆU CÓ THỂ THAM KHẢO THÊM: 34

6. BÀI TẬP: 35

* Bài tập 1: Tìm hiểu nguồn gốc cách nhìn vấn đề, thái độ trước một vấn đề: 35

* Bài tập 2: Nấc thang giá trị trong giao tiếp: 35

7. CÂU HỎI: 36

Hướng dẫn trả lời các câu hỏi: 37

BÀI 2 38

HÀNH VI GIAO TIẾP VÀ HỆ THỐNG TÁC ĐỘNG ĐẾN HÀNH VI GIAO TIẾP 38

1. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT: 38

2. MỤC TIÊU CẦN ĐẠT SAU KHI HỌC XONG BÀI 2: 38

3. HƯỚNG DẪN HỌC NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA BÀI 2 39

NỘI DUNG BÀI HỌC 2 39

1. KHÁI NIỆM HÀNH VI GIAO TIẾP: 39

2. HỆ THỐNG TÁC ĐỘNG ĐẾN HÀNH VI 41

4. MỘT SỐ ĐIỂM CẦN LƯU Ý, GHI NHỚ KHI HỌC VÀ SAU KHI HỌC: 47

5. CÁC TÀI LIỆU CÓ THỂ THAM KHẢO THÊM: 47

6. CÁC CÂU HỎI: 48

Phần hướng dẫn trả lời: 49

BÀI 3 51

CÁC NHU CẦU CƠ BẢN CỦA CON NGƯỜI 51

1. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT: 51

2. MỤC TIÊU CẦN ĐẠT SAU KHI HỌC XONG BÀI 3: 51

3. HƯỚNG DẪN HỌC NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA BÀI 3: 52

NỘI DUNG BÀI HỌC 3 52

1. NẤC THANG NHU CẦU CƠ BẢN CỦA ABRAHAM MASLOW: 52

1.1. Nhu cầu sinh lý (nhu cầu được sinh tồn): 54

1.2. Nhu cầu được an toàn: 54

1.3. Nhu cầu xã hội 55

1.4. Nhu cầu được tôn trọng: 56

1.5. Nhu cầu tự khẳng định mình (tự thể hiện): 57

2. ĐẶC ĐIỂM CỦA CÁC NHU CẦU CƠ BẢN CỦA CON NGƯỜI 58

4. MỘT SỐ ĐIỂM CẦN LƯU Ý, GHI NHỚ KHI HỌC VÀ SAU KHI HỌC: 59

5. CÁC TÀI LIỆU CÓ THỂ THAM KHẢO THÊM: 60

6. CÂU HỎI: 60

Phần hướng dẫn trả lời: 61

BÀI 4 63

KHÁI NIỆM BẢN THÂN 63

1. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT: 63

2. MỤC TIÊU CẦN ĐẠT SAU KHI HỌC XONG BÀI 4: 63

3. Hướng dẫn học nội dung cơ bản của bài 4: 64

NỘI DUNG BÀI HỌC 4 64

1. KHÁI NIỆM BẢN THÂN. 64

1.1. Khái niệm bản thân mang nhiều hình thức khác nhau: 65

1.2. Các khuynh hướng của khái niệm bản thân: 66

1.3. Sự chuyển biến của khái niệm bản thân: 67

2. CỬA SỔ JOHARI: 68

2.1. Mô tả cửa sổ Johari 68

2.2. Thông tin phản hồi: 70

2.3. Tự bộc lộ: 71

3. CƠ CHẾ PHÒNG VỆ: 72

3.1. Phản ứng hung tính: 74

3.2. Phản ứng chạy trốn, rút lui: 74

3.3. Phản ứng thỏa hiệp hoặc thay thế: 75

4. MỘT SỐ ĐIỂM CẦN LƯU Ý, GHI NHỚ KHI HỌC VÀ SAU KHI HỌC: 77

5. CÁC TÀI LIỆU CÓ THỂ THAM KHẢO THÊM: 78

6. BÀI TẬP: 78

* Bài tập 1: Vẽ biểu tượng 78

* Bài tập 2: Điền vào chỗ trống: 79

* Bài tập 3: Cửa sổ Johari. 79

7. CÁC CÂU HỎI: 80

Phần hướng dẫn trả lời: 80

BÀI 5 82

GIAO TIẾP KHÔNG LỜI 82

1. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT: 82

2. MỤC TIÊU CẦN ĐẠT SAU KHI HỌC XONG BÀI 5: 82

3. HƯỚNG DẪN HỌC NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA BÀI 5:..... 82

NỘI DUNG BÀI HỌC 5 83

1. GIAO TIẾP KHÔNG LỜI : 83

2. GIAO TIẾP BẰNG MẮT 84

3. NGÔN NGỮ THÂN THỂ. 85

4. GIỌNG NÓI: 87

5. SỬ DỤNG KHÔNG GIAN (KHOẢNG CÁCH): 88

6. MÔI TRƯỜNG: 89

7. SỰ IM LẶNG: 89

8. THỜI GIAN: 89

9. ĐỤNG CHẠM: 89

10. NĂM BƯỚC ĐỂ TẠO ẤN TƯỢNG ĐẦU TIÊN TRONG GIAO TIẾP KHÔNG LỜI: 90

11. KIM CHỈ NAM ĐỂ HIỂU NGÔN NGỮ CỦA CƠ THỂ: 91

4. MỘT SỐ ĐIỂM CẦN LƯU Ý, GHI NHỚ KHI HỌC VÀ SAU KHI HỌC: 92

5. CÁC TÀI LIỆU CÓ THỂ THAM KHẢO THÊM: 93

6. BÀI TẬP: 93

* Bài tập 1: Ngôn ngữ cử chỉ: 93

* Bài tập 2: Nhìn khi giao tiếp 95

7. CÁC CÂU HỎI: 95

Hướng dẫn trả lời: 95

BÀI 6 97

GIAO TIẾP CÓ LỜI 97

1. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT BÀI 6: 97

2. MỤC TIÊU CẦN ĐẠT SAU KHI HỌC XONG BÀI 6: 97

3. HƯỚNG DẪN HỌC NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA BÀI 6:..... 97

NỘI DUNG BÀI HỌC 6 98

1. GIAO TIẾP CÓ LỜI: 98

2. SỰ KHÁC BIỆT NHAU VỀ NGÔN NGỮ VÀ NGHĨA CỦA TỪ: 99

3. SỰ KHÁC NHAU TRONG TRUYỀN THÔNG CÓ LỜI GIỮA NAM VÀ NỮ: 102

4. TRUYỀN THÔNG CÓ LỜI HIỆU QUẢ: 102

5. MỘT SỐ ĐIỂM CẦN LƯU Ý, GHI NHỚ KHI HỌC VÀ SAU KHI HỌC: 103

6. CÁC TÀI LIỆU CÓ THỂ THAM KHẢO THÊM: 104

7. BÀI TẬP : LẮNG NGHE CẢM XÚC TRONG TRUYỀN THÔNG CÓ LỜI: 104

7. CÁC CÂU HỎI: 105

Hướng dẫn trả lời: 106

BÀI 7 107

CÁC KỸ NĂNG TRONG GIAO TIẾP 107

1. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT: 107

2. MỤC TIÊU CẦN ĐẠT SAU KHI HỌC XONG BÀI 7: 107

3. HƯỚNG DẪN HỌC NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA BÀI 7: 107

NỘI DUNG BÀI HỌC 7 108

1. KỸ NĂNG GIAO TIẾP: 108

1.1. Kỹ năng định hướng. 108

1.2. Kỹ năng định vị. 108

1.3. Kỹ năng điều khiển. 109

2. KỸ NĂNG LẮNG NGHE: 109

2.1. Lắng nghe hiệu quả là lắng nghe được ý nghĩa thầm kín của câu nói 110

2.2. Những trở ngại cho việc lắng nghe tốt: 112

3. CÁC NGUYÊN TẮC TRONG GIAO TIẾP: 113

3.1. Thấu cảm. 113

3.2. Trách nhiệm 114

3.3. Sự tin tưởng 114

3.4. Nhận thông điệp 115

4. MỘT SỐ ĐIỂM CẦN LƯU Ý, GHI NHỚ KHI HỌC VÀ SAU KHI HỌC: 115

5. CÁC TÀI LIỆU CÓ THỂ THAM KHẢO THÊM: 115

6. BÀI TẬP: 116

* Bài tập 1: Kỹ năng lắng nghe 116

* Bài tập 2: Kỹ năng phản hồi tích cực 117

*Bài tập 3: Bạn thử thực hiện những điều chỉ dẫn trong bài học (phần kỹ năng lắng nghe) với một người quen biết và bạn sẽ nhận thấy người ấy thích thú hơn khi giao tiếp với bạn vì bạn biết quan tâm và hiểu họ. 117

7. CÁC CÂU HỎI: 117

Hướng dẫn trả lời: 118

BÀI 8 119

NĂNG ĐỘNG NHÓM 119

1. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT: 119

2. MỤC TIÊU CẦN ĐẠT SAU KHI HỌC XONG BÀI 8: 119

3. HƯỚNG DẪN HỌC NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA BÀI 8: 119

NỘI DUNG BÀI HỌC 8 120

1.KHÁI NIỆM NHÓM NHỎ: 120

2. TẦM QUAN TRỌNG CỦA NHÓM NHỎ TRONG CUỘC SỐNG: 121

3. TẠI SAO NHÓM NHỎ GIÚP CÁ NHÂN THAY ĐỔI HÀNH VI? 122

4. CÁC ĐẶC ĐIỂM TÂM LÝ CỦA NHÓM NHỎ: 123

4.1.Mối tương tác: 123

4.2.Chia sẻ các mục tiêu: 123

4.3.Hệ thống các quy tắc: 124

4.4.Cơ cấu chính thức và phi chính thức: 124

4.5.Vai trò: 124

5. CÁC VAI TRÒ ĐƯỢC THỂ HIỆN TRONG NHÓM NHỎ.... 125

5.1 Nếu chúng ta phân loại theo hướng về công việc, hướng về củng cố nhóm và các vai trò liên quan đến nhu cầu cá nhân thì có thể ghi nhận như sau: 127

5.2Sắp xếp một số vai trò theo hướng chống - theo và hướng chủ động - thụ động. 129

5. CÁC BƯỚC KỸ NĂNG VÀ KỸ THUẬT LÃNH ĐẠO TRONG TIẾN TRÌNH NHÓM 132

7. NHỮNG ĐIỀU CẦN QUAN SÁT KHI CHÚNG TA ĐIỀU HÀNH SINH HOẠT NHÓM: 136

8. CÁC GIAI ĐOẠN PHÁT TRIỂN CỦA NHÓM: 137

8.1. Giai đoạn 1: giai đoạn hình thành (thành lập). 137

8.2. Giai đoạn 2: Quyền lực và kiểm soát. 138

8.3. Giai đoạn 3: Giai đoạn ổn định (thân mật): 138

8.4. Giai đoạn 4: Giai đoạn trưởng thành..... 139

8.5. Giai đoạn 5: Giai đoạn kết thúc. 139

9. CÁC ĐẶC ĐIỂM CỦA NHÓM HIỆU QUẢ VÀ KÉM HIỆU QUẢ. 139

9. MỘT SỐ ĐIỂM CẦN LƯU Ý, GHI NHỚ KHI HỌC VÀ SAU KHI HỌC: 140

10. CÁC TÀI LIỆU CÓ THỂ THAM KHẢO THÊM: 141

11. BÀI TẬP: 142

12. CÁC CÂU HỎI: 142

Hướng dẫn trả lời: 143

BÀI 9 144

LÃNH ĐẠO VÀ CÁC PHONG CÁCH LÃNH ĐẠO TRONG NHÓM NHỎ 144

1. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT: 144

2. MỤC TIÊU CẦN ĐẠT SAU KHI HỌC XONG BÀI 9: 144

3. HƯỚNG DẪN HỌC NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA BÀI 9:..... 144

NỘI DUNG BÀI HỌC 9 145

1. KHÁI NIỆM LÃNH ĐẠO. 145

2. LÃNH ĐẠO NHƯ THẾ NÀO? 146

2.1. Các phong cách lãnh đạo 146

2.2.Tập thể nhóm viên:..... 148

2.3.Tình huống lãnh đạo: 150

2.4.Cá tính của người lãnh đạo: 150

3. LÃNH ĐẠO HIỆU QUẢ: 151

4. MỐI TƯƠNG QUAN GIỮA 3 YẾU TỐ: VẤN ĐỀ, LÃNH ĐẠO VÀ NHÓM VIÊN: 155

5. MỘT SỐ ĐIỂM CẦN LƯU Ý, GHI NHỚ KHI HỌC VÀ SAU KHI HỌC: 156

6. CÁC TÀI LIỆU CÓ THỂ THAM KHẢO THÊM: 156

6. BÀI TẬP: 157

* *Bài tập 1.* Trắc nghiệm chọn lựa phong cách lãnh đạo..... 157

* *Bài tập 2.* Trắc nghiệm tự phát hiện phong cách lãnh đạo của mình..... 160

7. CÁC CÂU HỎI: 161

Hướng dẫn trả lời: 162

PHẦN KẾT 163

1. SỰ KHÁC BIỆT GIỮA NAM VÀ NỮ TRONG TRUYỀN THÔNG: 163

2. KIM CHỈ NAM GIÚP GIAO TIẾP HIỆU QUẢ..... 164

3. MƯỜI ĐIỀU ĐỂ TỰ RÈN LUYỆN KHẢ NĂNG GIAO TIẾP TỐT 165

TÓM TẮT NỘI DUNG TOÀN BỘ MÔN HỌC..... 167

MỘT SỐ CÂU HỎI ÔN TẬP..... 169

PHẦN ĐÁP ÁN 171

BÀI GIỚI THIỆU

Chào mừng các bạn học viên đến với chương trình

đào tạo từ xa của Đại học Mở TP. Hồ Chí Minh

1. VỊ TRÍ MÔN HỌC TRONG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO:

Xin chào bạn, chúc mừng bạn đã chọn ngành học này. Hy vọng là bạn cảm thấy thích thú khi học môn học này. Đây là môn học được giảng dạy ở học kỳ đầu tiên của chương trình đào tạo ngành Xã hội học và ngành Công tác xã hội với thời lượng 45 tiết học, thuộc khối kiến thức giáo dục đại cương. Tuy nhiên nội dung môn học được biên soạn theo hướng phục vụ cho chuyên ngành vì các phương pháp và kỹ năng trong ngành Xã hội học cũng như Công tác xã hội đều dựa trên nền tảng của mối quan hệ giao tiếp giữa cá nhân với cá nhân và giao tiếp trong nhóm nhỏ. Qua môn học này, bạn sẽ được chuẩn bị một số kiến thức và kỹ năng cơ bản trước khi học các môn học thuộc chuyên ngành trong các học kỳ sau.

2. MỤC TIÊU CỦA MÔN HỌC:

Môn học cung cấp cho bạn những khái niệm cơ bản về lý thuyết truyền thông và giao tiếp, vai trò và ý nghĩa của truyền thông và giao tiếp trong đời sống xã hội nói chung, và trong công tác xã hội cũng như phát triển cộng đồng nói riêng. Môn học cũng đề cập đến các kỹ năng và sự vận dụng truyền thông giao tiếp trong thực hành công tác xã hội cá nhân, nhóm và phát triển

cộng đồng.

Thông qua môn học này, bạn sẽ nhận thức được sự cần thiết và tầm quan trọng của truyền thông và giao tiếp, đồng thời đạt được một số kỹ năng nhằm giúp truyền thông và giao tiếp đạt hiệu quả trong các hoạt động xã hội và thực thi nghề nghiệp. Điều cơ bản là qua môn học bạn có thể tự đánh giá bản thân để tự khám phá về mình trước khi học trở thành một nhân viên xã hội, một nhà xã hội học chuyên nghiệp để có thể hiểu và hỗ trợ được cá nhân, nhóm và cộng đồng trong công tác phát triển.

3. NỘI DUNG KHÁI QUÁT CỦA MÔN HỌC:

Môn học bao gồm các nội dung được trình bày trong 9 bài học:

1. Giao tiếp và truyền thông;
2. Hành vi giao tiếp và hệ thống tác động đến hành vi
3. Các nhu cầu cơ bản của con người;
4. Khái niệm bản than
5. Giao tiếp không lời
6. Giao tiếp có lời
7. Các kỹ năng trong giao tiếp
8. Tâm lý nhóm
9. Lãnh đạo và các phong cách lãnh đạo.

Những bài 1 đến bài 7 chú trọng đến tự nhận thức bản thân, một nền tảng của giao tiếp giữa người và người. Bài 8 và 9 giúp bạn hiểu được những vấn đề trong mối tương tác khi ta sinh hoạt ở một nhóm nhỏ.

Để có thể thiết lập mối quan hệ giao tiếp tốt, bạn cần nhận thức về một số kỹ năng trong truyền thông có lời và không lời, nhận biết về con người của mình, mình đang ở nấc thang của nhu cầu nào trong cuộc sống hiện tại, do đâu chúng ta có hành vi trong mối quan hệ với người khác, cái gì thúc đẩy chúng ta hành động trong giao tiếp, tại sao chúng ta có nhu cầu gia nhập nhóm nhỏ và nhóm nhỏ ảnh hưởng đến chúng ta và giúp cho chúng ta điều gì.

4. PHƯƠNG PHÁP HỌC TẬP:

Để có thể tự học tốt môn học này, bạn cần thu xếp theo sự hướng dẫn như sau:

- Nên có thời khóa biểu học tập phù hợp với thời gian sinh hoạt của cá nhân.
- Cần có nơi yên tĩnh để học.
- Đọc thật chậm bài học và tự liên hệ với thực tế cuộc sống và trải nghiệm của bản thân trong mối quan hệ giao tiếp. Khi học hoặc khi tham khảo tài liệu, bạn cần liên hệ lý thuyết với kinh nghiệm bản thân đã trải qua trong quá khứ của mình để có thể hiểu rõ về mình hơn, tự điều chỉnh và ứng dụng trong thực tế cuộc sống của mình với những người chung quanh mình, đó chính là điều kiện để có thể thiết lập mối quan hệ giao tiếp hiệu quả.
- Chú ý đến những chi tiết, ý chính quan trọng trong bài

học thường được viết nghiêng.

- Kiểm tra lại kiến thức thông qua bài tập và các câu hỏi. Bạn thử tự trả lời trước các câu hỏi và sau đó kiểm tra lại sau với phần hướng dẫn.
- Tham khảo thêm các tài liệu, giáo trình được nêu trong tài liệu hướng dẫn này hoặc vào mạng để tìm hiểu thêm thông qua địa chỉ Website: http://www.ou.edu.vn (bấm chuột phải vào logo các bàn tay ở bên phải dưới của trang web, tìm mục "tâm lý xã hội").
- Nếu có bạn học cùng môn học thì có thể trao đổi với nhau về một chi tiết nào đó trong bài học để giúp thêm sáng tỏ vấn đề.
- Có thể trao đổi với giảng viên qua địa chỉ E-mail: nlam69@hcm.vnn.vn

5. TÀI LIỆU THAM KHẢO

Để có thể tìm hiểu sâu hơn vấn đề, bạn có thể tham khảo thêm các tài liệu, giáo trình sau:

1. Nguyễn Ngọc Lâm, *Khoa học giao tiếp*, Ban XB ĐHMBC Tp. HCM, 1998.

2. R. Martin Chazin và Shela Berger Chazin, Hành vi con người và Môi trường xã hội, Nội dung tập huấn của ĐH Fordham, Khoa PNH,1997.

3. Paul Hersey, Ken Blanc Hard, Management of Organisational Behavior, NXB Chính trị, Hà Nội, 1995 (bản dịch).

4. PTS Nguyễn văn Dính và Nguyễn văn Mạnh, *Tâm Lý và*

nghệ thuật giao tiếp, Ứng xử trong kinh doanh du lịch, NXB Thống kê, Hà Nội, 1995.

5. Mary Munter*, Chiến lược và kỹ năng trong giao tiếp kinh doanh,* Nhà XB Đồng Nai, 1995.

6. Nguyễn Thị Oanh, *Tâm Lý Truyền Thông và Giao Tiếp,* Khoa Phụ Nữ Học, Đại Học Mở Bán Công TP. HCM,1993.

7. Pamella Klein Odhner, *Giới thiệu thực hành công tác xã hội*, sách hướng dẫn tập huấn, Tập 1, 7.1998

8. Tài liệu tập huấn, *Kỹ năng giao tiếp*, Shatec, Singapore, 2000.

9. Đặng Phương Kiệt và Nguyễn Khắc Viện, Tâm Lý học Đời sống, NXB KHXH, Hà Nội, 1994.

10. Erhard Thiel, *Hành vi giao tiếp*, Nhà XB Trẻ, 1996.

11. Nguyễn Thành Tống, Truyền Thông - Kỹ năng và phương tiện, Nhà xuất bản Trẻ, TP.HCM,1996.

Bạn đã sẵn sàng chưa? Bây giờ, chúng ta bắt đầu bài 1 nhé.

BÀI 1

GIAO TIẾP VÀ TRUYỀN THÔNG

1. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT:

Thông qua bài 1, bạn sẽ lần lượt đi vào các vấn đề cơ bản của giao tiếp và truyền thông: Các khái niệm giao tiếp và truyền thông, các yếu tố cấu thành truyền thông khi giao tiếp với người khác, tiến trình truyền thông qua các bước, các kênh truyền thông, phong cách giao tiếp, ấn tượng ban đầu khi giao tiếp lần đầu với người lạ, các yếu tố chi phối nhận thức của con người khi lý giải các thông điệp trao đổi với nhau trong truyền thông giao tiếp.

2. MỤC TIÊU CẦN ĐẠT SAU KHI HỌC XONG BÀI 1:

Sau khi học xong bài 1 này, bạn có thể:

- Có những kiến thức cơ bản về giao tiếp và truyền thông, về ấn tượng ban đầu trong giao tiếp, bước thuận lợi cho quá trình giao tiếp sau này.
- Hiểu được các yếu tố cấu thành truyền thông để có thể quan tâm nhiều hơn khi giao tiếp
- Hiểu được những cản trở khi phát và nhận thông điệp trong tiến trình truyền thông
- Hiểu được vai trò của nhận thức trong cách lý giải các thông điệp khi truyền thông.

3. HƯỚNG DẪN HỌC NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA BÀI

1

Trong bài 1 này, khi tự học bạn cần đặt mình trong bối cảnh giao tiếp giữa hai người, liên hệ đến kinh nghiệm của mình khi đã giao tiếp với người khác. Để có thể dễ dàng hiểu các bài sau, bạn cần nắm rõ các khái niệm cơ bản trong bài này.

NỘI DUNG BÀI HỌC 1

Truyền thông gắn liền với mối quan hệ giao tiếp, chịu sự tác động của nhiều yếu tố, diễn biến theo một tiến trình đơn giản và phức tạp và tùy thuộc vào các kênh truyền thông. Gây ấn tượng ban đầu trong lần đầu giao tiếp đầu tiên sẽ giúp ta thành công hơn trong quá trình thiết lập mối quan hệ.

1.1. Khái niệm giao tiếp:

Giao tiếp là một quá trình thiết lập *mối quan hệ hai chiều* giữa một người với một người hoặc với nhiều người xung quanh, liên quan đến sự truyền đạt thông điệp và sự đáp ứng với sự truyền đạt ấy. Giao tiếp là một quá trình qua đó chúng ta phát và nhận thông tin, suy nghĩ, có ý kiến và thái độ để có được sự thông cảm và hành động. Tóm lại, giao tiếp là một quá trình chia sẻ qua đó thông điệp sản sinh *đáp ứng*.

Giao tiếp là quá trình nói, nghe và trả lời để chúng ta có thể hiểu và phản ứng với nhau. Giao tiếp trải qua nhiều mức độ, từ thấp đến cao, từ sự e dè bề ngoài đến việc bộc lộ những tình cảm sâu kín bên trong:

- Mức độ đầu tiên: Xã giao (còn dè dặt trong trao đổi, dừng lại ở mức chào hỏi thăm nhau ngắn gọn, nói về những vấn

đề vô thưởng vô phạt).

- Nói chuyện phiếm: Nói về người khác, không có mặt, tránh nói về bản thân và người đối diện.
- Trao đổi các ý tưởng khi mối quan hệ trở nên thân thiết hơn, nói về mình hoặc người đối diện.
- Trao đổi cảm nghĩ: bộc lộ tình cảm của mình với người đối diện, nói về những điều mình yêu, mình ghét.. . chia sẻ với nhau niềm vui buồn trong cuộc sống.
- Trao đổi thân tình: Mức độ cao nhất của giao tiếp. Người ta có thể trao đổi một cách cởi mở những cảm nghĩ và tình cảm, những niềm tin và ý kiến với người khác mà không sợ những điều mình nói ra sẽ bị từ chối hoặc không được chấp nhận.

Mục đích chính yếu của sự giao tiếp của con người là nhằm thỏa mãn các nhu cầu cơ bản của mình. Sự khéo léo trong giao tiếp là làm sao thể hiện được suy nghĩ và tình cảm của mình để cho người khác có thể hiểu được. Giao tiếp được thực hiện dưới nhiều hình thức: trực tiếp, mặt đối mặt hoặc gián tiếp như qua thư viết, điện thoại, qua chat, email…

Giao tiếp trực tiếp diễn ra như thế nào giữa hai người hoặc nhiều người?

Đầu tiên ta có được ý tưởng hay một hình ảnh trong đầu, ta quyết định rằng ta muốn chia sẻ điều đó với người khác, rồi ta bắt đầu chuyển ý kiến của mình bằng lời nói hoặc cử chỉ.. . cho người khác. Ta có thể dùng lời nói, đụng chạm, ngôn từ hoa mỹ... Theo Peter Drucker, chính người nhận thông điệp mới đúng là người giao tiếp vì chỉ có sự giao tiếp khi có người nghe

và đáp ứng. Sự kiện tiếp theo là người nhận thông điệp của ta như thế nào, tất nhiên là nhờ nghe, nhìn, cảm giác.. . và cuối cùng hiểu được điều đã được chuyển giao. Tiến trình cũng được gọi là tiến trình truyền thông.

1.2. Khái niệm truyền thông:

Truyền thông trong giao tiếp là một tiến trình trao đổi các thông điệp có lời và không lời nhằm để hiểu, phát triển và ảnh hưởng đến các mối quan hệ người và người.

Trong truyền thông, có nhiều yếu tố tác động lẫn nhau và diễn biến liên tục, bao gồm:

- Nguồn phát: Người phát ra thông điệp (có lời hoặc không lời)
- Người nhận thông điệp
- Các giác quan cảm nhận (thị giác, thính giác, khứu giác, vị giác và xúc giác).
- Các yếu tố chứa đựng thông điệp (như giọng nói, cử chỉ, thời gian…)
- Nội dung thông điệp (có lời hoặc không lời).
- Sự đáp ứng: có thể tích cực hoặc tiêu cực (thích hoặc không thích)
- Sự phản hồi bằng lời nói hoặc ngôn ngữ không lời hoặc cả hai cùng lúc.
- Bối cảnh giao tiếp (phù hợp hoặc chưa phù hợp).

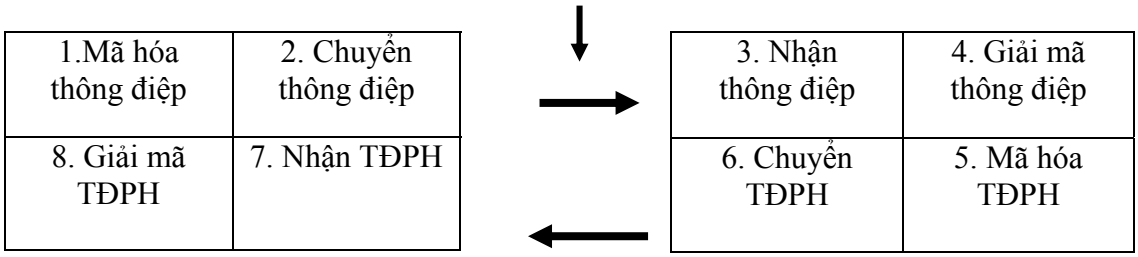
1.3. Tiến trình truyền thông:

Tiến trình truyền thông có thể đơn giản lẫn phức tạp. Một

chu trình truyền thông diễn ra trong một thời gian rất ngắn và bao gồm 8 bước như sau.

Ảnh hưởng bên ngoài có thể làm méo mó thông điệp

A (Kênh truyền thông) B



Chú thích: TĐPH = thông điệp phản hồi

Bảng 1: Tiến trình truyền thông

A là người nói, mã hóa thông điệp, chuyển thông điệp cho người B nghe, B nhận thông điệp, giải mã và mã hóa thông điệp phản hồi, chuyển lại cho A, A nhận thông điệp phản hồi và giải mã thông điệp phản hồi này. Tiến trình này tiếp tục.

Bạn cần lưu ý: Mỗi thông điệp gởi đi còn tùy thuộc vào sự khác biệt nhau giữa giác quan và kinh nghiệm của người gởi và người nhận. Cho nên thông điệp gởi đi và thông điệp nhận khó mà hoàn toàn giống nhau. Sự chênh lệch trong truyền thông thường xảy ra do sự ảnh hưởng của các yếu tố như cá tính con người, bối cảnh giao tiếp, khoảng cách, tâm trạng, cảm xúc lúc giao tiếp, kinh nghiệm, nhận thức vấn đề, nấc thang giá trị, văn hóa, thời gian, mục tiêu và mong đợi trong giao tiếp, kỹ năng giao tiếp... Một số yếu tố kể trên cũng góp phần vào việc định

hình một phong cách giao tiếp của từng cá nhân khi đến tuổi trưởng thành.

1.4. Kênh truyền thông:

Kênh truyền thông là phương thức chuyển thông điệp từ người này sang người khác, thí dụ như kênh truyền thông bằng chữ viết (thư từ, báo cáo và các hình thức tương tự khác).

Những kênh truyền thông bằng lời là điện thoại, truyền hình, radio, và những phương tiện thông tin đại chúng tương tự khác.

Kênh truyền những thông điệp không lời là những giác quan của chúng ta như xúc giác, thị giác, khứu giác, thính giác và vị giác.

Cần phải thận trọng khi lựa chọn kênh truyền thông bởi vì nó có ảnh hưởng quyết định đến mức độ thành công của việc chuyển thông điệp.

1.5. Phong cách giao tiếp:

Phong cách giao tiếp là hệ thống phương thức ứng xử ổn định của một cá nhân với người khác trong một hoàn cảnh và một công việc nhất định (bao gồm cử chỉ, lời nói, hành động…).

Các đặc tính của phong cách giao tiếp:

Phong cách giao tiếp mang hai đặc tính: tính chuẩn mực và tính linh hoạt khi con người giao tiếp trong xã hội.

♦ *Tính chuẩn mực (phần cứng):*

Tính chuẩn mực được biểu hiện do những quy ước về mặt đạo đức, phong tục tập quán, lễ giáo...(còn được gọi là cái chung). Nó cấu thành nền tảng phong cách giao tiếp của từng dân tộc theo khuôn khổ văn hóa chung.

♦ *Tính linh hoạt (phần mềm):*

Tính linh hoạt được biểu hiện do trình độ kiến thức, kinh nghiệm, trạng thái tâm lý, lứa tuổi, giới tính, đặc điểm nghề nghiệp...(còn được gọi là cái cá biệt).

Chính phong cách giao tiếp của từng cá nhân cộng thêm một số đặc điểm riêng biệt nổi bật khác như khả năng am hiểu hay không người khác, cách ứng xử, kiến thức hoặc hình thức bên ngoài.. . có thể tạo một ấn tượng ban đầu tích cực hay tiêu cực đối với đối tượng giao tiếp.

1.6. Ấn tượng ban đầu:

Khi gặp nhau lần đầu, đồng thời con người vừa nhận xét và đánh giá vừa có thiện cảm hay ác cảm ngay từ phút đầu tiên với đối tượng giao tiếp.

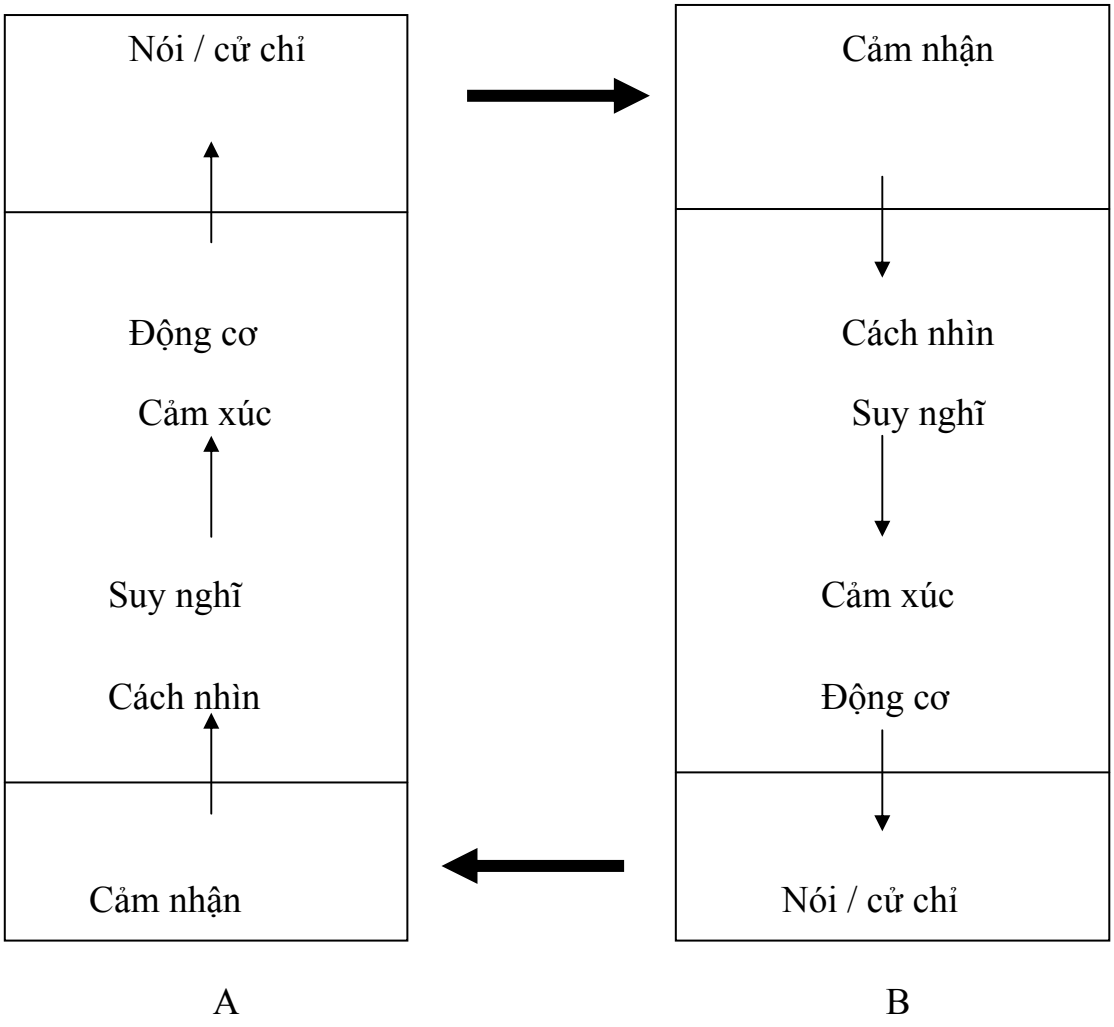
Sự đánh giá ấy bắt nguồn từ các yếu tố như sau:

- **Cảm tính: (yếu tố chiếm ưu thế) do hình thức bên ngoài, hình dáng, cử chỉ, điệu bộ, trang phục, giọng nói, lời nói.**
- **Lý tính: (yếu tố mang tính lôgíc) do phẩm chất cá nhân như tính khí, tính cách, năng lực, kiến thức, cách ứng xử…**
- **Xúc cảm: do biểu hiện tình cảm (yêu thích,**

ghét…) theo mức hấp dẫn thẩm mỹ bên ngoài và phẩm chất của cá nhân đối tác trong giao tiếp.

Vì vậy, cách thức chúng ta xuất hiện trước mặt người khác ảnh hưởng mạnh đến cách người khác phản ứng tích cực hay tiêu cực đối với ta. Ấn tượng đầu tiên là ấn tượng lâu bền nhất.

Tiến trình này được phân tích một cách chi tiết như sau giữa hai cá nhân (A và B) đánh giá nhau trong lần giao tiếp đầu tiên:



Bảng 2: Cơ chế đánh giá nhau của hai người trong lần giao tiếp đầu tiên

Khi A gặp B, dáng vẻ bên ngoài, cử chỉ, giọng nói, thái độ của B làm cho A có cảm xúc thích hoặc không thích khi tiếp xúc và từ đó có động cơ thúc đẩy mong muốn duy trì giao tiếp hay không.

Tuy nhiên, thực tế cuộc sống không ít người rất bình thường nên không gây được ấn tượng gì đặc biệt cho những người đối diện trong lần đầu tiên gặp gỡ, nhưng về sau có thể họ lại nổi bật lên qua một sự kiện nào đó.

1.7. Nhận thức và truyền thông:

Trong kinh nghiệm giao tiếp của chúng ta, những trở ngại trong truyền thông không nhỏ do cách thức nhận thức của mỗi người khác nhau. Bạn cần ghi nhận những yếu tố chi phối nhận thức và cách lý giải các thông điệp.

Nhận thức là tiến trình tiếp nhận các kích thích từ bên ngoài và lý giải là tổng hợp các yếu tố ấy thành tổng thể có ý nghĩa thông qua 5 giác quan của chúng ta. Các giác quan của chúng ta có tầm quan trọng khác nhau. Điều này giúp chúng ta nhận thức sự việc quanh ta như thế nào. Chúng ta thường nhận thức thế giới quanh ta:

2% bằng vị giác

3% bằng xúc giác

7% bằng khứu giác

22% bằng thính giác

66% bằng thị giác

Nguyên nhân chính của việc gây hiểu lầm trong giao tiếp là do khác nhau về nhận thức giữa người nhận và người gởi. Chúng ta cần ghi nhớ là hai người không thể nào có cùng một nhận thức về một sự kiện theo một cách giống nhau. Chúng ta nhận thức sự việc tùy thuộc vào kinh nghiệm riêng và sự khác nhau về nhận thức của con người là tự nhiên và không thể tránh được.

Sự hiểu biết rõ ràng về tiến trình nhận thức là một trong những chìa khóa để trở thành người giao tiếp có hiệu quả.

QUÁ TRÌNH NHẬN THỨC:

Quá trình nhận thức bao gồm sự kết hợp những thông tin bên trong và bên ngoài. Nhận thức liên quan đến sự chú ý đến những điều ở thế giới bên ngoài, và liên hệ thông tin đó với những thông tin đã có sẵn trong đầu chúng ta. Nhận thức là một tiến trình chọn lọc những gì chúng ta sẽ tham gia, chúng ta sẽ gạn lọc một số lượng lớn thông tin (trí óc không thể nào xử lý hết tất cả mọi thứ). Trong một chừng mực nào đó, *chúng ta thấy những cái mà trí óc chúng ta đã được lập trình để thấy*. Chương trình này bao gồm những kinh nghiệm, khả năng và những mối quan tâm của chúng ta và chúng ta cũng bị ảnh hưởng bởi nhu cầu tâm sinh lý của chúng ta.

Nhận thức bắt nguồn từ những vấn đề sau:

- Cùng những dữ kiện, người ta nhìn, giải thích và

đáp ứng khác nhau.

- Do người ta thêm vào những tin tức còn thiếu.
- Căn cứ trên những trải nghiệm riêng của mình.
- Do tính chọn lọc: có khuynh hướng nhớ những điểm thái quá, cực đoan và quên những điểm trung dung, một bức thư chúc mừng hay chia buồn được gởi đi ngay sau biến cố có hiệu quả hơn thư gởi trễ.

Vấn đề là không nên giữ những nhận thức ban đầu về giá trị bên ngoài của sự vật. Thu thập thông tin càng nhiều càng tốt, trước khi chúng ta khẳng định chắc chắn những nhận thức thành những ý kiến có ảnh hưởng đến những hành động và phương pháp giao tiếp của chúng ta.

Quan điểm quá đơn giản hóa hoặc quá tự tin cho rằng "cái tôi thấy là thực tế đúng", kết hợp với việc không nhận ra được người khác cũng có những quan điểm rất khác nhau về thực tế, sẽ dẫn đến sự suy nghĩ thiển cận và thất bại trong giao tiếp.

Cách nhận thức và lý giải thông điệp bị chi phối bởi các yếu tố chính sau đây:

- *Bối cảnh vật chất: Phòng ốc, ánh sáng, tiếng ồn, cách ngồi, thời tiết.. . ảnh hưởng rất nhiều trong truyền thông.*
- *Hoàn cảnh xã hội: Truyền thông bị chi phối bởi: Mục đích truyền thông, vai trò và địa vị xã hội, thái độ, giá trị, kinh nghiệm, niềm tin, quan điểm, khoảng cách thế hệ, kỳ vọng, kiến thức…*
- *Sự suy diễn và xét đoán giá trị: Chúng ta có một khuynh hướng tự nhiên là vội vàng kết luận và xét đoán*. Phần lớn

thông tin mà chúng ta nhận được là những suy diễn hoặc những ý kiến. Sự suy diễn là một kết luận căn cứ trên những thông tin không đầy đủ. Chúng ta bị hiểu lầm và bất đồng ý kiến với nhau khi chúng ta bày tỏ những suy diễn và ý kiến như thể đấy là những sự kiện.

Thí dụ: Trong hoàn cảnh bình thường: "Tôi thấy Anh H. rời văn phòng lúc 10h". Đó là sự kiện. Nhưng nếu chúng ta lấy sự kiện này để suy diễn theo quan điểm riêng thì có thể nói: "Tôi thấy Anh H. rời văn phòng để về nhà".

Nhưng chúng ta không thể sống thiếu sự suy diễn, con người cần có chúng để hiểu được cuộc sống hằng ngày. Nếu chúng ta căn cứ trên thế giới quan riêng của cá nhân chúng ta khi cho rằng:"Tôi đã thấy Anh H. rời văn phòng đi về nhà" và thêm vào "Anh ta lười biếng". Đây là sự xét đoán giá trị.

- *Cảm xúc: Các cảm xúc như thương, ghét, sợ, giận, mệt mỏi, thiếu tập trung, mức độ tự tin, bị phê phán, phủ nhận cảm xúc của người khác, cạnh tranh đều ảnh hưởng tiêu cực đến truyền thông*. Chúng ta khó mà chịu lắng nghe người khác khi chúng ta đang có những cảm xúc nêu trên. Chúng ta chỉ chịu lắng nghe người khác khi chúng ta cảm thấy lạc quan yêu cuộc sống, tự tin và thoải mái về mặt tinh thần.
- *Kỹ năng ngôn ngữ: Cách diễn đạt, cách dùng từ chuyên môn, từ có ý nghĩa ngược lại, nghĩa hàm ý, từ có nhiều lớp ý nghĩa, từ địa phương, tiếng lóng của các nhóm cùng lãnh vực hoạt động… gây cản trở rất nhiều cho truyền thông.*
- *Sự gây nhiễu: Sự gây nhiễu là bất kỳ những gì xảy ra lẫn lộn, phiền toái, hoặc gây trở ngại cho việc chuyển*

giao chính xác thông điệp dự định gởi. Thí dụ như lỗi do người gởi gây ra là đánh máy sai lỗi chính tả, câu nói hay viết tối nghĩa.. Còn do lỗi của người nhận là thói quen đọc không tốt, nghe kém và thiếu tập trung.

- *Sự phản hồi: Sự phản hồi là tiến trình giao tiếp ngược lại*. Tiến trình này xảy ra khi người nhận diễn đạt phản ứng của mình đối với thông điệp của người gởi.

4. MỘT SỐ ĐIỂM CẦN LƯU Ý, GHI NHỚ KHI HỌC VÀ SAU KHI HỌC:

- Mối quan hệ giao tiếp được dựa trên nền tảng của truyền thông.
- Truyền thông là sự trao đổi 2 chiều, khác với thông tin chỉ có một chiều.
- Quan hệ giao tiếp chỉ được hình thành khi có sự đáp ứng của người được giao tiếp.
- Trong tiến trình truyền thông giữa hai người, những trục trặc thường xảy ra ở các bước "mã hóa thông điệp" và "giải mã thông điệp"và lưu ý đến yếu tố bối cảnh và nhận thức khi truyền thông.

5. CÁC TÀI LIỆU CÓ THỂ THAM KHẢO THÊM:

1. Nguyễn Ngọc Lâm, *Khoa học giao tiếp*, Ban XB ĐHMBC Tp. HCM, 1998.

2. Nguyễn Thị Oanh, *Tâm Lý Truyền Thông và Giao Tiếp,* Khoa Phụ Nữ Học, Đại Học Mở Bán Công TP. HCM,1993.

3. Nguyễn Thành Tống, Truyền Thông - Kỹ năng và

phương tiện, Nhà xuất bản Trẻ, TP.HCM, 1996.

6. BÀI TẬP:

* Bài tập 1: Tìm hiểu nguồn gốc cách nhìn vấn đề, thái độ trước một vấn đề:

Bạn vẽ trên một tờ giấy trắng hình 5 gương mặt với trạng thái khác nhau: bình thường (vô tư), ghét, rất ghét, thích, rất thích (Bạn có thể vẽ sẵn trên một tờ giấy trắng và sao chụp phát cho học viên). Bạn thử chọn một số khái niệm như: trẻ em, người già, vui chơi, làm việc, gia đình, khách sạn, học hành, thành thị, thôn quê, khiêu vũ, âm nhạc, nắng, mưa, v.v... (tùy theo bạn chọn).

Bạn thử ghi các khái niệm trên ở dưới các gương mặt được chọn tùy theo cách nhìn, thái độ của mình đối với các khái niệm ấy.

Bạn tự giải thích lý do của sự lựa chọn đó. Thông thường, cách nhìn, thái độ của con người phát xuất từ các trải nghiệm tích cực hay tiêu cực của mình trong quá khứ.

* Bài tập 2: Nấc thang giá trị trong giao tiếp:

Bạn đọc kỹ câu chuyện được hư cấu sau đây và thực hiện theo hướng dẫn:

Ánh là tên của cô gái nghèo, có chồng tên là Bảo. Cô Ánh giúp việc nhà cho một ông thương gia giàu có tên Cảnh. Một hôm, Bảo về quê, chẳng may gặp tai nạn trên đường đi. Anh bị thương và được chăm sóc tại nhà cha mẹ ruột - Gia đình của Bảo cũng nghèo khó. Ánh được tin phải về quê chồng gấp để chăm sóc chồng,

nhưng Ánh cần một số tiền không nhỏ để về nhà chồng. Ánh trình bày vấn đề với ông chủ Cảnh và ngỏ ý muốn vay số tiền. Sau một hồi do dự, ông chủ Cảnh ra điều kiện là Ánh phải ngủ với ông một đêm trước khi được cấp số tiền.

Ánh phẫn nộ từ chối và tìm đến người bạn gái tên Duyên để nhờ sự giúp đỡ. Duyên lạnh lùng từ chối.

Ánh thất vọng và không còn sự lựa chọn nào khác nên quay lại với Cảnh và đồng ý ngủ với ông ta.

Về nhà chồng, sau một thời gian chăm sóc chồng, Ánh thuật lại câu chuyện cho chồng nghe để mong được tha thứ. Ngược lại sự mong đợi của Ánh, Bảo đánh đập Ánh và đuổi Ánh ra khỏi nhà. Xấu hổ và tức giận, Ánh trở lại gặp ông chủ và giết ông ta. Ánh phải bị đi tù.

Sau khi đọc xong bạn lên danh sách theo thứ tự từ trên xuống ai xấu nhất và ai ít xấu nhất và tìm hiểu lý do tại sao chọn như vậy, bạn có thể mời một người khác lên danh sách theo thứ tự ưu tiên theo cách riêng của họ. Bạn sẽ nhận thấy 2 danh sách sẽ khác nhau. Kết luận là không có cách chọn nào là đúng hoặc sai cả mà đúng hay sai là tùy theo nấc thang giá trị của mỗi người.

7. CÂU HỎI:

Phần trả lời chỉ mang tính hướng dẫn, bạn cần giải thích chi tiết rõ ràng hơn theo cách mình hiểu bài.

1. Điều kiện quan trọng nào để hình thành mối quan hệ giao tiếp?

2. Phong cách giao tiếp mang những đặc tính gì?

3. Thế nào là ấn tượng ban đầu trong giao tiếp?

4. Nêu các yếu tố cấu thành truyền thông?

5. Liệt kê các bước trong tiến trình truyền thông.

6. Nêu các yếu tố ảnh hưởng đến truyền thông.

Hướng dẫn trả lời các câu hỏi:

- CÂU 1: Có sự đáp ứng của người được giao tiếp và trao đổi thông điệp có lời và không lời với nhau
- CÂU 2: Có hai đặc tính: Tính chuẩn mực và tính linh hoạt
- CÂU 3: Ta có thiện cảm hay ác cảm ngay từ phút đầu tiên gặp gỡ đối tượng giao tiếp, do các yếu tố: cảm tính, lý tính và xúc cảm. Yếu tố hình thức bên ngoài chiếm ưu thế thường do ta có một khuôn mẫu người sẵn có thích hay không thích nơi ta.
- CÂU 4: Người phát và người nhận thông điệp, các giác quan cảm nhận, các yếu tố chứa đựng thông điệp, nội dung thông điệp, sự đáp ứng, sự phản hồi, bối cảnh giao tiếp.
- CÂU 5: 8 bước
- CÂU 6: Bối cảnh vật chất và xã hội, giá trị, nhận thức, kinh nghiệm, tuổi tác, cảm xúc, kỹ năng ngôn ngữ, văn hóa, sự phản hồi

BÀI 2

HÀNH VI GIAO TIẾP VÀ HỆ THỐNG TÁC ĐỘNG ĐẾN HÀNH VI GIAO TIẾP

1. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT:

Bài 2 này trình bày *tính chất* của hành vi giao tiếp, *cơ chế* thể hiện hành vi nơi con người, *các nguồn gốc thúc đẩy* con người hành động trong mối tương tác giữa con người với nhau để thích nghi, tồn tại và phát triển. *Hệ thống tác động* đưa đến hành vi bao gồm: năng lượng, di truyền, suy nghĩ, cảm xúc, môi trường xã hội, các nhu cầu cơ bản, vị trí và vai trò, cách đánh giá về chính bản thân.

2. MỤC TIÊU CẦN ĐẠT SAU KHI HỌC XONG BÀI 2:

Sau khi học bài 2, bạn có thể lý giải được ý nghĩa của hành vi trong giao tiếp, hiểu được phần nào hành vi của chính mình và hành vi của đối tượng giao tiếp và chính sự hiểu biết này sẽ giúp bạn thực thi nghề nghiệp (nhân viên xã hội) một cách hiệu quả thông qua việc tự khám phá bản thân, thiết lập mối quan hệ tốt và tin tưởng với người mà mình giúp đỡ và có thể dễ dành

ứng dụng các nguyên tắc hành động trong công tác xã hội như thể hiện sự đồng cảm, chấp nhận sự khác biệt ở người khác.

3. HƯỚNG DẪN HỌC NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA BÀI 2

Khi học bài 2 này, bạn tự liên hệ bàn thân là chủ yếu. Bạn dành cơ hội và thời gian tự nghiệm lại các trải nghiệm của mình trong quá khứ, tự tìm hiểu ý nghĩa của một số hành vi của mình khi giao tiếp, ứng xử với người khác, có hành vi mình nhận thức được và cũng có hành vi ta không nhận thức được. Tuy nhiên, mọi hành vi khi giao tiếp đều có nguyên nhân của nó và khi bạn khám phá được điều gì đó thì đó là một sự nhận thức mới trong hành vi và đó cũng là điều kiện để ta có thể khám phá người khác trong giao tiếp. Bạn lần lượt tìm hiểu về khái niệm hành vi, sự thể hiện và tính chất của nó, hệ thống tác động và thúc đẩy hành vi.

NỘI DUNG BÀI HỌC 2

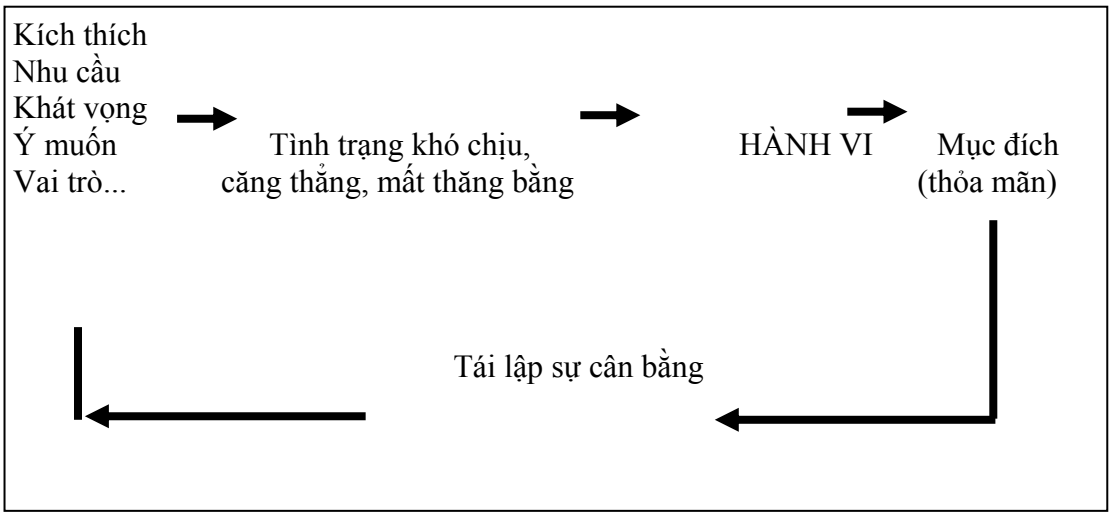
1. KHÁI NIỆM HÀNH VI GIAO TIẾP:

Hành vi giao tiếp của con người rất phức tạp, khó mà có một yếu tố nào duy nhất có thể giải thích đầy đủ về mình. Thiếu hành vi Trước hết, hành vi là cách sử dụng năng lượng của mình. Thiếu năng lượng, hành vi sẽ mất dần. Kế đó, hành vi là mong muốn đạt được một mục đích nào đó thúc đẩy mình và không phải lúc nào ai cũng có thể biết rõ ràng về mục đích đó, vì có lúc sự thúc đẩy thuộc về tiềm thức. Trong cuộc sống của chúng ta, có nhiều hành động chịu ảnh hưởng của các động cơ tiềm thức hoặc các nhu cầu (theo Sigmund Freud).

Hành vi là để giải tỏa sự mất thăng bằng.

Hành vi con người rất phức tạp, không có một yếu tố nào duy nhất giải thích về hành vi con người. Tuy nhiên, trong môi trường xã hội, điều nổi bật là mỗi cá nhân cố gắng thích nghi để sống còn. Về mặt này, hành vi con người là cử chỉ, động tác đáp lại của con người khi có một *kích thích* từ bên ngoài hoặc một *động lực thúc đẩy* từ bên trong của cá nhân để giải tỏa một *sự mất thăng bằng* để đạt mục đích là thỏa mãn nhu cầu, tức là tái lập sự thăng bằng (xem bảng 3). Con người hành động để thích nghi với hoàn cảnh, để tồn tại và phát triển.

Đơn vị cơ sở của hành vi là một *hành động*. Toàn bộ hành vi là một chuỗi hành động. Để có thể dự đoán hành vi, chúng ta phải biết động cơ hoặc nhu cầu nào sẽ dẫn đến một hành động nhất định ở một thời điểm nào đó.



Bảng 3: Chúng ta có hành vi là để tái lập sự cân bằng

Động cơ thúc đẩy hành vi

Động cơ ở đây được xem như là *nhu cầu*, ý muốn, nghị lực hoặc sự thôi thúc của cá nhân. Động cơ hướng tới mục đích, có ý thức hoặc chỉ trong tiềm thức. Vậy động cơ là nguyên nhân của hành vi, yếu tố chính của hành động. *Nhu cầu là một cái gì đó trong một cá nhân thúc đẩy cá nhân đó hành động.*

Mục đích của hành vi.

Mục đích là cái bên ngoài cá nhân, có khi được gọi là *tác nhân kích thích.* Con người có nhiều nhu cầu cùng lúc, vậy cái gì quyết định nhu cầu nào được thể hiện trước? Nhu cầu mạnh nhất vào một thời điểm nhất định sẽ đưa đến hành động. Theo Abraham Maslow, một khi một nhu cầu nào đó đã được thỏa mãn thì một nhu cầu khác cạnh tranh lại trở nên mạnh hơn.

Nhưng không phải lúc nào nhu cầu của chúng ta cũng được thỏa mãn. Có lúc, việc thỏa mãn nhu cầu bị cản trở, con người có xu hướng lập lại hành vi và cố gắng vượt khó khăn, trở ngại. Nếu không thành công vì một lý do nào đó thì họ thay đổi mục đích, miễn sao mục đích mới có thể thỏa mãn nhu cầu.

Khi động cơ mạnh nhất đã đưa đến ra hành vi, hành vi này hoặc là hành động hướng đích (nếu quá lâu dài mà không đạt thì đưa đến vỡ mộng) hoặc là hành động thực hiện mục đích (duy trì lâu dài thì mất thích thú, lãnh đạm) có liên quan đến khả năng sẵn có.

2. HỆ THỐNG TÁC ĐỘNG ĐẾN HÀNH VI

Mỗi con người sinh ra và sống như một cá thể đơn nhất,

không ai giống ai. Thông qua sự tác động qua lại với môi trường xã hội, con người phải học cách bảo vệ được cuộc sống và sự an toàn cho chính mình. Con người phải học để thỏa mãn các nhu cầu của mình. Con người phải học cách sống hài hòa với người khác để được an bình.

Có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến tương lai cuộc sống và quyết định tính chất hoạt động của mỗi người:

♦ *Yếu tố di truyền:*

Các gen là nét đặc trưng về thể chất (vóc dáng, nước da, giới tính…), sự phát triển của cơ thể, năng lực trí tuệ (sự phát triển của trí tuệ ảnh hưởng đến và chịu sự ảnh hưởng của sự phát triển cảm xúc, xã hội, và tinh thần của con người, tất nhiên ảnh hưởng mạnh đến mối quan hệ giao tiếp).

♦ *Sự tác động của cảm xúc và suy nghĩ lên hành vi*

Cảm xúc là sự thể hiện tình cảm. Con người thường khó thừa nhận và biểu lộ cảm xúc của mình đặc biệt là những người đang gặp khó khăn và đau khổ. Nhưng những cảm xúc không được biểu lộ, bị chôn dấu thì thường là động cơ tiềm ẩn sau những hành vi tiêu cực mang tính hủy hoại (như sử dụng ma túy, đánh nhau... Người ta chọn những hành vi này (có ý thức hoặc vô thức) để che giấu hoặc bộc lộ những tình cảm, cảm xúc dồn nén của mình như một cách để thoát khỏi sự đau đớn do các cảm xúc đó tạo ra.

Tất cả cảm xúc - giận dữ, ghen tuông, đau khổ, cuồng si, nghi ngờ, mâu thuẫn trong tình cảm đều là một phần tự nhiên của

sự trải nghiệm của con người.

Suy nghĩ của con người tác động đáng kể lên hành vi và cảm xúc của họ. Đôi khi những ý nghĩ không tích cực có thể dẫn đến cảm xúc tiêu cực và do đó hành vi cũng tiêu cực (V.Long). Nếu chúng ta nghĩ về bản thân một cách tồi tệ, chúng ta có thể trở nên chán nản và có thể có những hành động theo cách hủy diệt bản thân. Ngược lại, nếu chúng ta chán nản, chúng ta có thể bắt đầu nghĩ xấu về bản thân.

Hành vi của con người phần lớn bị hướng dẫn bởi suy nghĩ và cảm xúc. Theo Albert Ellis, lý thuyết này được mô tả theo khung hành vi ABC:

A: là sự kiện tác động (Activating event, antecedent), tạo cảm xúc, cảm nhận

B: là niềm tin (Belief), suy nghĩ chi phối phản ứng đối với sự kiện

C: là hậu quả (Consequence) của phản ứng

Ví dụ: A: Em H. bị mẹ mắng thường xuyên (sự kiện)

B: "Mẹ chỉ biết tìm ra những điều để mắng và chê bai em" (Niềm tin)

C: Em H. thất vọng và bỏ nhà ra đi. (Hậu quả - Hành vi).

- Niềm tin tự hủy hoại "Người khác phải tôn trọng tôi". Nếu có người không tôn trọng tôi thì tôi rất thất vọng.
- Niềm tin gây hại: "Thật quá lắm rồi, tôi không chịu đựng

được nữa đâu".

- Niềm tin"luôn luôn", "không bao giờ": Mọi người luôn luôn chỉ trích tôi, tôi không bao giờ thành công cả".
- Niềm tin không khoan dung người khác: "Bạn ấy cố tình gây phiền cho tôi."
- Niềm tin đổ lỗi: "Tôi luôn đi học trễ vì xe hỏng".

Khi sự kiện tác động xảy ra trong môi trường, chúng ta phản ứng một cách tự động bằng cách sử dụng những niềm tin sẵn có. Những niềm tin này chi phối phản ứng của chúng ta và đưa tới những hậu quả liên quan đến phản ứng này. Như thế, khi chúng ta có những niềm tin tự hủy hoại, những niềm tin này sẽ chi phối các phản ứng trước những sự kiện bên ngoài và có thể đưa tới những hậu quả tiêu cực đối với chúng ta khiến cho chúng ta cảm thấy khó chịu, buồn bực.

*** Các yếu tố thuộc môi trường xã hội:**

♦ *Cơ hội học hỏi:*

Con người học ở cha mẹ trong gia đình và nếu lớn lên trong một gia đình ít tạo cơ hội cho đứa trẻ thì nó sẽ phải tìm kiếm các cơ hội khác ngoài gia đình mình và như vậy cách ứng xử của nó sẽ khác đi với những người khác trong gia đình.

♦ *Những người chung quanh:*

Những người này là những kiểu mẫu cho đứa trẻ bắt chước hoặc đồng nhất hóa, cảm nhận được vai trò hiện tại và tương lai của mình. Đứa trẻ học giao tiếp, học cách ứng xử, học biết cách cho và nhận. Đứa trẻ học được cách đối xử với người

khác như mình đã được đối xử, quan hệ với người khác như đã được quan hệ và ứng xử thường phù hợp với ứng xử được thấy cha mẹ bộc lộ trong cuộc sống thường ngày. Từ đó trẻ cảm nhận được thế giới chung quanh mình.

♦ *Các mối quan hệ giữa cá nhân với nhau:*

Đứa trẻ học được ở những người thân của mình cách giao tiếp như thế nào đối với người khác. Qua mối quan hệ này, trẻ cố gắng thỏa mãn nhu cầu cơ bản của mình cũng của người khác, từ đó tạo cơ sở cho mối quan hệ tích cực của con người. Một đứa trẻ lớn lên trong một gia đình mà các bữa ăn trở thành một kinh nghiệm thích thú và đem lại thỏa mãn thì khi lớn lên nó có chiều hướng cảm thấy thích thú khi ăn.

♦ *Thỏa mãn các nhu cầu cơ bản:*

Các nhu cầu cơ bản được thỏa mãn như thế nào đều ảnh hưởng đến cách chúng ta nhìn nhận bản thân (khái niệm bản thân) và người khác và cái thế giới mà chúng ta đang sống. Chúng ta cảm thấy lạc quan, yêu bản thân và yêu thương những người chung quanh mình nếu được thỏa mãn các nhu cầu và ngược lại chúng ta cảm thấy ghét và hạ thấp chính bản thân mình và có cái nhìn tiêu cực về thế giới chung quanh.

♦ *Vai trò đảm nhận:*

Mỗi người chúng ta đều có nhiều vai trò mà chúng ta đảm nhận trong cuộc sống. Đến lớp học, chúng ta đóng vai trò bạn, nhưng đến khi về nhà thì chúng ta đóng vai trò khác. Mỗi

vai trò quy định những khuôn mẫu hành vi, nếu làm sai thì chúng ta sẽ chịu sự phê phán, trừng phạt của cộng đồng, xã hội.

Đó là xã hội qui ước về vai trò và con người thể hiện vai trò của mình như thế nào (đánh giá vai trò). Sự thể hiện vai trò này tùy thuộc rất nhiều về ý thức, tức là suy nghĩ của con người về những gì người khác mong đợi ở mình. Đôi lúc cũng có những rắc rối: ví dụ như khi người khác suy nghĩ là ta mong đợi ở họ điều A và họ cố gắng làm điều này, nhưng thật ra ta lại mong đợi ở họ điều khác (B).

Nếu con người lạc quan, yêu đời thì dễ dàng cởi mở để thay đổi vai trò của mình, đó *sự linh hoạt về vai trò.* Còn sự *mơ hồ về vai trò* là khi con người gặp trục trặc, có vấn đề vì họ mơ hồ về những điều mà họ đảm nhận.

Ta cũng có khi gặp tình trạng *mâu thuẫn về vai trò* khi những người thân của chúng ta mong muốn khác nhau đối với ta. Ta muốn là một bạn giỏi và một đứa con ngoan hiền, nhưng ta không làm được nên ta bỏ luôn. Khi có mâu thuẫn về vai trò thì có vài phương cách để giải quyết như:

- Lờ đi hay trốn tránh
- Dung hòa
- Tránh, không làm gì hết
- Từ bỏ vai trò của mình luôn.

Vai trò của ta cũng có lúc bị gián đoạn như khi ta rời khỏi gia đình đi xa một thời gian dài hay người lớn tuổi nghỉ hưu không còn làm gì nữa, họ đau buồn vì vai trò của họ bị gián đoạn. Nhưng khi cùng lúc chúng ta đóng hai vai trò (như trường

hợp người cha đi xa, người mẹ phải đóng cả hai vai, nếu người mẹ bị bệnh thì không thể chăm sóc cho con cái được, đó là áp lực về vai trò**.** Nếu trong cuộc sống có nhiều khó khăn thì ta tuyệt vọng, ta tự cô lập đối với người khác, ta bỏ học, ta thụ động buông trôi. Trường hợp này được gọi là *sự co rút vai trò.*

4. MỘT SỐ ĐIỂM CẦN LƯU Ý, GHI NHỚ KHI HỌC VÀ SAU KHI HỌC:

Sau khi học bài 2 bạn cần ghi nhớ các điểm sau đây:

- Chúng ta có hành vi là để giải tỏa sự mất thăng bằng khi ta có nhu cầu, tức động lực thúc thúc đẩy để đạt mục đích là thỏa mãn nhu cầu
- Mục đích là yếu tố bên ngoài, là tác nhân kích thích con người hành động.
- Hệ thống tác động đến hành vi bao gồm: yếu tố di truyền, năng lượng, nhu cầu cơ bản, cảm xúc, suy nghĩ, môi trường xã hội, khái niệm bản thân, các vai trò đảm nhận và cơ chế phòng vệ.
- Chúng ta cần ý thức về nguyên nhân của hành vi của chính mình để có thể tự kiềm chế, làm chủ bản thân trong giao tiếp.
- Khi ta có niềm tin "tự hủy hoại" (niềm tin "phải") thì ta dễ dàng có hành vi tiêu cực làm hại chính bản thân ta.

5. CÁC TÀI LIỆU CÓ THỂ THAM KHẢO THÊM:

1. Nguyễn Ngọc Lâm, *Khoa học giao tiếp*, Ban XB ĐHMBC Tp. HCM, 1998.

2. Nguyễn Thị Oanh, *Tâm Lý Truyền Thông và Giao Tiếp,* Khoa Phụ Nữ Học, Đại Học Mở Bán Công TP. HCM.,1993.

3. Nguyễn Thành Tống, Truyền Thông - Kỹ năng và phương tiện, Nhà xuất bản Trẻ, TP.HCM,1996.

4. R. Martin Chazin và Shela Berger Chazin, *Hành vi con người và Môi trường xã hội*, Nội dung tập huấn của ĐH Fordham, Khoa PNH.,1997.

5. Paul Hersey, Ken Blanc Hard, Management of Organisational Behavior, NXB Chính trị, Hà Nội, 1995 (bản dịch).

6. CÁC CÂU HỎI:

1. Tại sao chúng ta có hành vi giao tiếp?

2. Mục đích của hành vi là gì?

3. Theo bạn, các yếu tố nào ảnh hưởng đế hành vi trong giao tiếp?

4. Bạn thử liên hệ đến hoàn cảnh hiện nay của bạn: Bạn có những hành vi để theo đuổi một mục đích nào đó, vậy cái gì đang thúc đẩy bạn hành động?

5. Bạn liên hệ đến một tình huống mà bạn gặp phải: Trong tình huống đó các hành vi của bạn đều dựa trên cảm xúc và suy nghĩ của bạn. Nếu thay đổi suy nghĩ thì cảm xúc có thay đổi theo không?

6. Thế nào là niềm tin tự hủy hoại ? Bạn hãy cho một ví dụ

theo kinh nghiệm của bạn trong quá khứ.

Phần hướng dẫn trả lời:

- CÂU 1: Chúng ta có hành vi giao tiếp là do nhu cầu cơ bản của con người, nhu cầu thích nghi với môi trường sống, để tồn tại và để phát triển.
- CÂU 2: Mục đích của hành vi là động cơ thỏa mãn nhu cầu của cá nhân, hành vi nào cũng hướng đến mục đích. Nếu mục đích không đạt thì đưa đến lập lại hành vi hoặc giảm nhẹ mức độ quan trọng của mục đích và nếu trong một thời gian dài mà nhiều mục đích không đạt thì đưa đến sự ức chế làm cho con người chán nản, khó chịu có thể đưa đến những hành vi tiêu cực.
- CÂU 3: Các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi trong giao tiếp: Di truyền, sức khỏe, suy nghĩ, cảm xúc, nhu cầu cơ bản, khái niệm bản thân, vai trò, mong ước, môi trường xã hội, mối quan hệ…
- CÂU 4: Tùy thuộc vào hoàn cảnh và mục đích cụ thể của bạn để khám phá điều gì thúc đẩy bạn hành động. Bạn nêu và phân tích chi tiết dựa trên lý thuyết.
- CÂU 5: Dựa trên lỳ thuyết bài học 2 bạn liên hệ đến tình huống đó, khi thay đổi suy nghĩ và cảm xúc về sự kiện xảy ra đối với bạn thì cảm thấy như thế nào, có giảm nhẹ hay nặng nề thêm.
- CÂU 6: Hành vi của chúng ta bị chi phối bởi 2 yếu tố: suy nghĩ, cảm xúc. Nếu chúng ta có một niềm tin mang tính chất tuyệt đối và khi ta không được theo như ý muốn thì ta rất đau khổ (Xem lại lý thuyết hành vi ABC)

BÀI 3

CÁC NHU CẦU CƠ BẢN CỦA CON NGƯỜI

1. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT:

Bài 3 trình bày một *nguồn gốc quan trọng của hành vi con người* trong giao tiếp xã hội. Các nhu cầu cơ bản là nguyên nhân hoạt động của con người và được phân chia theo từng nấc thang (được gọi là nấc thang nhu cầu của Maslow). *Khi ta được thỏa mãn một nhu cầu nào đó, mối quan tâm của chúng ta giảm dần và nhu cầu khác xuất hiện trội hơn, lôi kéo sự quan tâm và năng lực của chúng ta để thoả mãn nhu cầu mới đó.* Các nhu cầu cơ bàn như nhu cầu được sinh tồn, nhu cầu được an toàn, nhu cầu giao tiếp, nhu cầu được tôn trọng và nhu cầu tự khẳng định có những đặc điểm tâm lý chung. Chúng ta sống và hành động để đạt những gì mình *muốn* và tránh những gì chúng ta *sợ.*

2. MỤC TIÊU CẦN ĐẠT SAU KHI HỌC XONG BÀI 3:

Sau khi học bài 3, bạn có thể:

- Hiểu được mỗi người chúng ta đều có nấc thang nhu cầu cơ bản và đang hành động để được thỏa mãn các nhu cầu này tùy theo điều kiện và hoàn cảnh của từng người.
- Hiểu được nội dung của các *đặc điểm của từng nhu cầu*

cơ bản theo nấc thang của Maslow và có thể đối chiếu với hoàn cảnh của chính mình.

- Hiểu được các nhu cầu cơ bản là nguyên nhân của các hoạt động của con người và chúng ta có thể hiểu rõ hơn động lực thúc đẩy con người hành động.

3. HƯỚNG DẪN HỌC NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA BÀI 3:

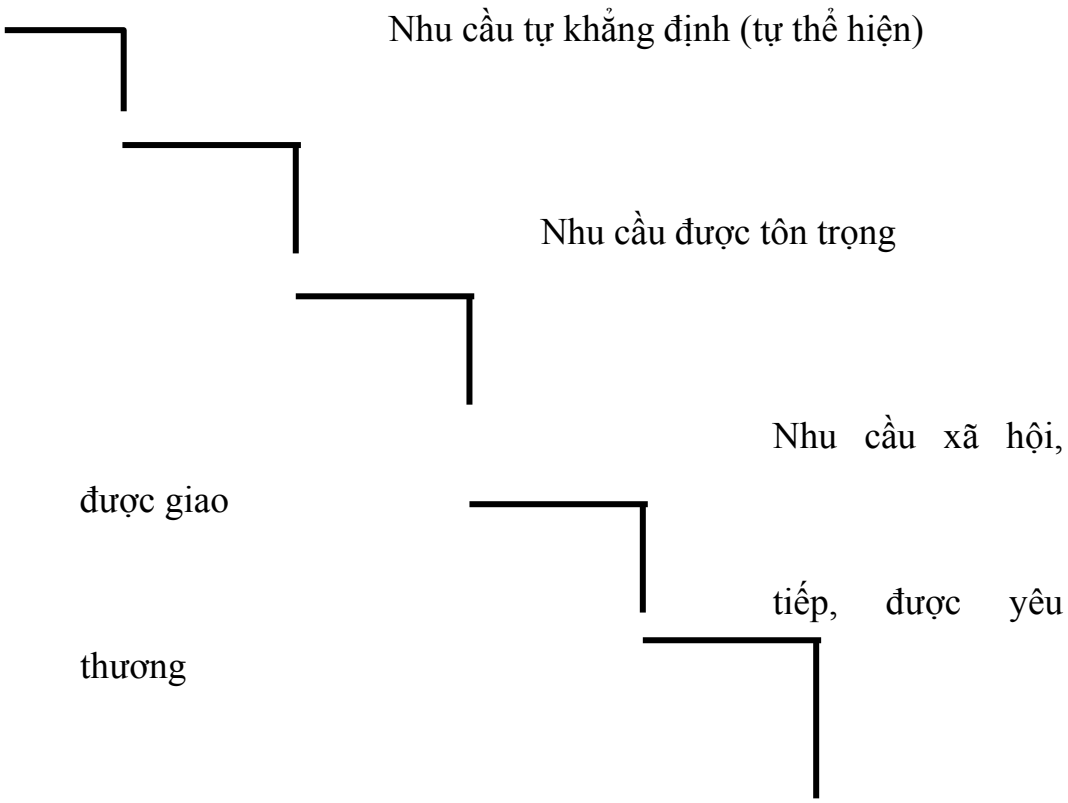
Khi học bài 3 bạn lưu ý là nấc thang nhu cầu cơ bản của A. Maslow được xếp theo nấc thang: Khi ta ở nấc thang nhu cầu nào và khi nhu cầu đó được thỏa mãn thì nhu cầu cơ bản khác ở nấc thang kế tiếp sẽ nỗi trội lên thu hút sự quan tâm của mình và chúng ta sẽ có hành động để theo đuổi mục đích là được thỏa mãn nhu cầu mới đó và cư như thế liên tục. Ở các đặc điểm của từng nhu cầu cơ bản, bạn thử đối chiếu với trường hợp của bản thân để đánh giá xem mình đang ở nấc thang nào để có thể hiểu rõ hơn hành vi của mình trong giao tiếp.

NỘI DUNG BÀI HỌC 3

1. NẤC THANG NHU CẦU CƠ BẢN CỦA ABRAHAM MASLOW:

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

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



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

Bảng 4: Nấc thang các nhu cầu cơ bản

1.1. Nhu cầu sinh lý (nhu cầu được sinh tồn):

Bậc thang này rất cơ bản và rất quan trọng. Nhu cầu về thức ăn, quần áo mặc, nơi ăn chốn ở. Nếu nhu cầu cơ bản này chưa được đáp ứng đủ thì các nhu cầu khác ít có động cơ thúc đẩy. Một người đang đói thì không có một quan tâm nào khác tồn tại, ngoại trừ thức ăn. Tất cả mọi năng lực khác của anh ta đều đổ dồn vào việc tìm thức ăn. Khi đói, toàn cơ thể của chúng ta đều tham dự vào việc thỏa mãn nhu cầu này. Nhưng nếu nó được đáp ứng thì nhu cầu kế tiếp lại xuất hiện trội hơn và tiếp tục như vậy. Khi nhu cầu sinh lý được thỏa mãn thì con người sẽ hướng về sự an toàn.

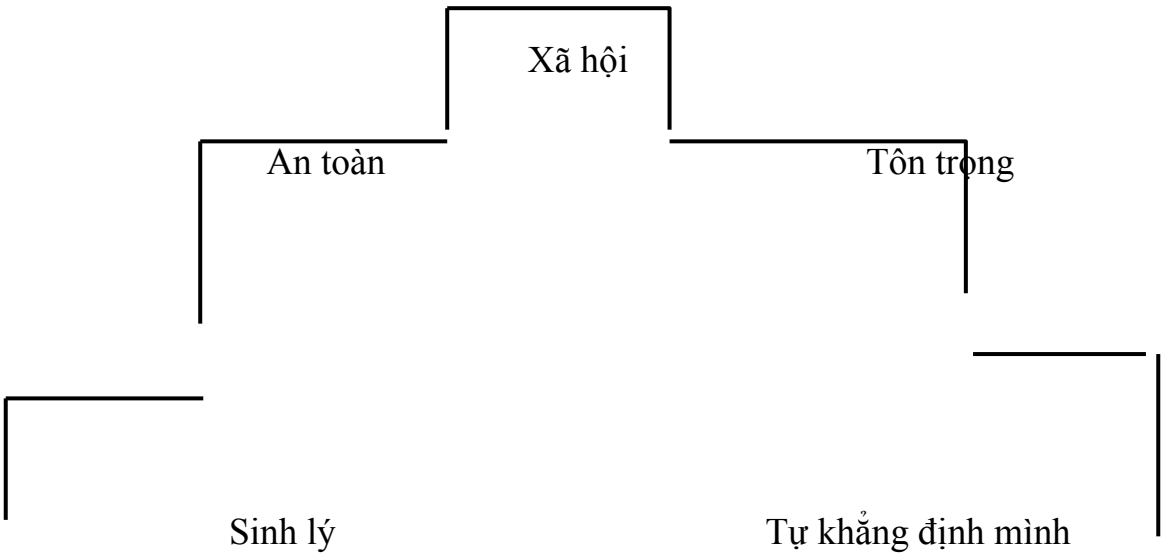
1.2. Nhu cầu được an toàn:

Nhu cầu không bị đe dọa và không bị mất nhu cầu sinh lý. Đây là nhu cầu tự duy trì và chuẩn bị cho tương lai vững chắc hơn. An toàn có nghĩa là an toàn để sống trong một môi trường cho phép sự phát triển của con người được liên tục và lành mạnh. Điều này có thể có nghĩa là một ngôi nhà, công việc, điều kiện được chăm sóc y tế, và sự bảo vệ cơ thể.

Nhu cầu an toàn này dễ quan sát thấy ở trẻ em nhiều hơn vì đối với trẻ, những gì đột ngột và có tính cách đe dọa đều khiến cho chúng cảm thấy bất an. Nhu cầu an toàn thể hiện trong việc tìm kiếm sự bảo vệ và ổn định từ tiền bạc, sức khỏe, công việc và thu nhập ổn định, sự tin tưởng ở tương lai. Khi nhu cầu sinh lý và nhu cầu an toàn đã được thỏa mãn tốt thì nhu cầu xã hội hay hội nhập lại xuất hiện trội hơn. Hậu quả có thể là an phận, bảo thủ.

1.3. Nhu cầu xã hội:

Trong đời sống, mỗi cá nhân đều mong muốn mình "thuộc về"các nhóm khác nhau và được chấp nhận, được yêu thương, cố gắng có mối quan hệ giao tiếp tốt đẹp với người khác. Con người thèm khát những quan hệ thân ái với người khác nói chung, và một chỗ đứng trong lòng những người chung quanh nói riêng.. Cảm tưởng không được yêu thương, bị bỏ rơi, không được gắn bó với người khác… là cội rễ của hầu hết những trường hợp không hội nhập. Chúng ta đã ghi nhận được là trẻ em trong một số trai mồ côi dù được chăm sóc tốt về mặt thể chất, nhưng chúng không lớn lên (được gọi là "lùn tâm lý") và phát triển bình thường như trẻ em khác.



Bảng 5: Nhu cầu xã hội được thể hiện mạnh hơn các nhu cầu khác

Nhu cầu xã hội được thể hiện mạnh hơn các nhu cầu khác khi các nhu cầu sinh lý và được an toàn đã được thỏa mãn. Nhu cầu được tôn trọng và tự khẳng định còn đang tiềm ẩn.

1.4. Nhu cầu được tôn trọng:

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

người cảm thấy có ích và có ảnh hưởng đến môi trường xung quanh, được sự kính nể của người khác. Sự tự nhìn nhận của mọi người giúp cho con người nỗ lực nhiều hơn nữa. Ngược lại thì có thể dẫn đến các hành vi phá hoại.

Có người luôn bị người khác thương hại, người ấy nhận được những thông điệp liên tiếp rằng: "Người thật đáng xấu hổ vì không có khả năng tự giúp bản thân. . . " Không ai mong đợi gì ở người... và người là một gánh nặng cho chúng ta". Kết cục người đó bắt đầu tin vào những thông điệp liên tiếp, lặng lẽ đó, rất ít tự suy nghĩ về mình và phụ thuộc vào những người khác để thay đổi cuộc sống và đẩy mình lên trên chiếc thang của Maslow chứ không tự mình trèo lên.

1.5. Nhu cầu tự khẳng định mình (tự thể hiện):

Khi nhu cầu được tôn trọng được thỏa mãn thì nhu cầu tự khẳng định mình trở nên mạnh hơn vì con người cảm thấy vẫn chưa được hài lòng. Tự khẳng định mình là nhu cầu để tăng đến mức tối đa tiềm năng của một người. Nhu cầu này bao gồm những khát vọng và những nỗ lực để trở thành cái mà một người có khả năng trở thành. Maslow nói: "Một con người muốn có thể sẽ là gì, thì anh ta sẽ phải là cái đó".Vì vậy, tự khẳng định mình là một mong muốn làm cái điều mà người ta có thể đạt được. Đó là nhu cầu về phát triển nhân cách - cơ hội cho phát triển bản thân và tự học tập. Có cơ hội để phát triển tiềm năng của bản thân và những kỹ năng của một con người tạo cho ta một cảm giác quan trọng về tự hoàn thiện.

2. ĐẶC ĐIỂM CỦA CÁC NHU CẦU CƠ BẢN CỦA CON NGƯỜI

Các nhu cầu cơ bản của con người có những đặc điểm như sau:

- Nhu cầu là nguyên nhân hoạt động của con người. Con người dồn mọi nỗ lực để được thỏa mãn các nhu cầu cơ bản.
- Bất cứ nhu cầu nào cũng có mục đích . Nhu cầu và mục đích luôn luôn thay đổi. Cùng một nhu cầu, nhưng mỗi người hướng đến mục đích không giống nhau và ngược lại. Ba người tham gia Câu lạc bộ Điện ảnh: một người là để tìm hiểu về điện ảnh, một người để vui chơi giải trí, còn người kia thì để tìm bạn.
- Các nhu cầu không bao giờ được thỏa mãn hoàn toàn. Một nhu cầu mỗi khi được thỏa mãn thì nhu cầu khác tiềm ẩn lại nổi lên và tác động lên mối quan tâm và hành động của con người.
- Nhu cầu sinh lý là nhu cầu gây "căng thẳng" mạnh nhất ở con người.
- Ngoài ra, đặc điểm tâm lý chung của con người bình thường là tìm kiếm sự thỏa mãn các nhu cầu của mình, tìm cách xa lánh đau đớn, tránh xa cảm giác bất an, cần sự đồng cảm, ghê sợ trạng thái vô danh, sự buồn chán. Các hành vi của con người bị chi phối bởi cái muốn và cái sợ: hành động để đạt được những gì mình muốn và hành động để tránh những gì con người sợ.

MUỐN	Sống lâu	**SỢ**	Chết
	No ấm, sung sướng		Đói khổ
	Nhàn nhã		Vất vả
	Giàu có		Nghèo nàn
	Hiểu biết		Dốt nát
	Danh vọng		Thấp hèn
	Công bằng		Bất công
	Cái đẹp		Cái xấu
	vv……		vv……

Tóm lại, để đạt được cái muốn và tránh cái sợ, chính là ĐỘNG LỰC thúc đẩy con người hành động.

4. MỘT SỐ ĐIỂM CẦN LƯU Ý, GHI NHỚ KHI HỌC VÀ SAU KHI HỌC:

Sau khi học bài 3 bạn cần ghi nhớ các điểm sau đây:

- Các nhu cầu cơ bản là nguyên nhân, động lực thúc đẩy con người có hành vi trong cuộc sống
- Ở từng thời điểm của cuộc sống, mỗi cá nhân đều có năm nhu cầu cơ bản cùng lúc, tuy nhiên có một loại nhu cầu cơ bản được thể hiện mạnh nhất thu hút sự quan tâm của cá nhân đó và họ hành động vì nhu cầu đó.
- Trong công tác xã hội, nhân viên xã hội cần quan tâm đến nhu cầu của người được giúp đỡ để có thể hiểu họ và tìm giải

pháp hỗ trợ phù hợp

- Con người nếu liên tiếp trong một thời gian dài không được đáp ứng các nhu cầu cơ bản thì họ có thể có những phản ứng tiêu cực do bị ức chế.

5. CÁC TÀI LIỆU CÓ THỂ THAM KHẢO THÊM:

1. Nguyễn Ngọc Lâm, *Khoa học giao tiếp*, Ban XB ĐHMBC Tp. HCM, 1998.

2. Nguyễn Thị Oanh, Tâm Lý Truyền Thông và Giao Tiếp, Khoa Phụ Nữ Học, Đại Học Mở Bán Công TP.HCM, 1993.

3. Nguyễn Thành Tống, Truyền Thông - Kỹ năng và phương tiện, Nhà xuất bản Trẻ, TP.HCM, 1996.

4. R. Martin Chazin và Shela Berger Chazin, *Hành vi con người và Môi trường xã hội*, Nội dung tập huấn của ĐH Fordham, Khoa PNH., 1997.

5. Tài liệu tập huấn, *Kỹ năng giao tiếp*, Shatec, Singapore, 2000.

6. Đặng Phương Kiệt và Nguyễn Khắc Viện, Tâm Lý học Đời sống, NXB KHXH, Hà Nội, 1994.

7. Erhard Thiel, *Hành vi giao tiếp*, Nhà XB Trẻ, 1996.

6. CÂU HỎI:

1. Liệt kê các nấc thang nhu cầu cơ bản của con người theo Abraham Maslow. Nhu cầu mạnh nhất của bạn hiện nay đang ở nấc thang nào ? Tại sao?

2. Bạn thử tự nhận định về mức độ thỏa mãn các nhu cầu cơ bản của chính mình.

3. Làm thế nào để chúng ta có thể biết được chúng ta đang ở nấc thang nhu cầu nào theo A. Maslow?

4. Bạn hãy nêu các đặc điểm của nhu cầu cơ bản của con người.

5. Đặc điểm tâm lý chung của con người bình thường là gì trong sự tìm kiếm thỏa mãn các nhu cầu cơ bản?

Phần hướng dẫn trả lời:

- CÂU 1: Bạn xem xét các nấc thang các nhu cầu cơ bản của A. Maslow. Bạn đối chiếu lại với chính mình, hiện nay bạn đang quan tâm đền vấn đề gì nhất trong cuộc sống hiện và khi không được đáp ứng thì bạn buồn nhiều hơn mối quan tâm khác.
- CÂU 2: Xem nội dung của từng nhu cầu cơ bản và phần 2 của bài học.

Khi được thỏa mãn các nhu cầu cơ bản thì bạn cảm thấy lạc quan, thoải mái yêu đời hơn, vui vẻ hơn và ngược lại bạn bị ức chế, dễ khó chịu, ảnh hưởng không tốt đến mối quan hệ giao tiếp.

- CÂU 3: Giống như câu 1.
- CÂU 4: Xem nội dung của từng nhu cầu cơ bản và phần 2 của bài học.
- CÂU 5: Đặc điểm tâm lý chung của con người bình thường là tìm kiếm sự thỏa mãn các nhu cầu của mình, tìm cách xa lánh đau đớn, tránh xa cảm giác bất an, cần sự đồng cảm, ghê

sợ trạng thái vô danh, sự buồn chán. Các hành vi của con người bị chi phối bởi cái muốn và cái sợ: hành động để đạt được những gì mình muốn và để tránh những gì con người sợ.

BÀI 4

KHÁI NIỆM BẢN THÂN

1. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT:

Bài về Khái niệm bản thân bao gồm các phần:

- Định nghĩa Khái niệm bản thân là gì?
- Các hình thức của khái niệm bản thân: Mỗi người chúng ta mang hình ảnh về mình dưới nhiều hình thức khác nhau và chúng ta thường dựa trên các hình thức đó mà hành động
- Ba khuynh hướng và sự *chuyển biến* của khái niệm bản thân theo sự biến chuyển của cuộc sống
- *Cửa sổ Johari* giúp chúng ta tự khám phá về mình và sự cần thiết của tự bộc lộ và phản hồi của người khác về mình để tự hiểu về mình hơn, từ đó đưa đến sự điều chỉnh để phát triển nhân cách
- Các cơ chế phòng vệ: Một trong các nguyên nhân của hành vi con người.

2. MỤC TIÊU CẦN ĐẠT SAU KHI HỌC XONG BÀI 4:

Mục tiêu của bài 4 giúp bạn:

- Hiểu một trong *các nguồn gốc của hành vi giao tiếp* của chúng ta là hình ảnh về bản thân, chúng ta hành động dựa trên những gì chúng ta nghĩ về chúng ta là con người như thế nào.

- Tự khám phá về bản thân mình, các mặt mạnh và mặt giới hạn của mình để chấp nhận mình là con người như thế nào để có thể làm chủ bản thân, điều chỉnh những gì có thể được hầu phát huy thành công mối quan hệ giao tiếp của mình.

- Hiểu được các cơ chế phòng vệ là nhằm để thích nghi với hoàn cảnh khó khăn và để được an toàn hơn, nó thường vô thức và phải nhận thức về nó để có thể điều tiết được cơ chế phòng vệ của mình.

3. Hướng dẫn học nội dung cơ bản của bài 4:

Khi học bài 4 này, bạn phải đọc thật chậm, tự liên hệ, luôn đối chiếu các chi tiết trong phần lý thuyết với thực tế bản thân, về những trải nghiệm trong quá khứ, thành công hay thất bại trong công việc hay trong giao tiếp, hãy trung thực với chính mình để nhận ra con người của mình, từ đó rút ra những bài học bổ ích cho chính bản thân. Bạn cần thực hiện bài tập theo sự hướng dẫn để có thể đạt được các mục tiêu của bài học.

NỘI DUNG BÀI HỌC 4

1. KHÁI NIỆM BẢN THÂN.

Khái niệm bản thân là cách mỗi cá nhân hình dung chính mình là người như thế nào (có thể gọi là hình ảnh bản thân) và chúng ta soi theo đó mà hành động. Nó không có sẵn khi con người được sinh ra mà được hình thành dần do cách đối xử, cách phản ứng của những người xung quanh đối với mình (cha mẹ, người thân, bạn bè, thầy cô giáo, đồng nghiệp…) và những trải nghiệm thành công hay thất bại của mình.

Khái niệm bản thân có thể thay đổi theo thời gian nếu có sự thay đổi trong cách ứng xử của những người xung quanh và trải nghiệm của bản thân (thành công hay thất bại trong học vấn, trong công việc hay trong mối quan hệ với người khác).

1.1. Khái niệm bản thân mang nhiều hình thức khác nhau:

♦ *Hình ảnh cơ thể:*

Ý thức về cơ thể, vóc dáng, đẹp hay xấu của mình, chúng ta có hãnh diện về cơ thể của mình hay không. Chúng ta hành động tích cực hay tiêu cực cũng do cách chúng ta tự đánh giá hay sự đánh giá của người khác về vóc dáng của mình. Người có khuyết tật thường hay bị trêu chọc luôn mặc cảm và ít chịu giao tiếp.

♦ *Cái "tôi" chủ quan:*

Cách một cá nhân nghỉ về chính mình (tôi nghỉ tôi là…) và cái mà người khác đánh giá về mình (có khi đúng, có khi sai). Ví dụ: Tự đánh giá mình là người khó ưa đối với người khác.

♦ *Cái "tôi" lý tưởng:*

Cái "tôi" mà một cá nhân muốn trở thành (về các mặt như ước vọng, giá trị, lý tưởng, đạo đức…) thường dựa theo một mẫu người được ngưỡng mộ hay ước muốn đi theo một lãnh vực hoạt động có ích cho xã hội.

♦ *Và những cái "tôi" khác* theo từng vai trò xã hội mà ta đang đảm nhận theo từng thời điểm của cuộc sống, theo nghề

1.2. Các khuynh hướng của khái niệm bản thân:

Có ba khuynh hướng chính:

- Khái niệm bản thân có khuynh hướng sàng lọc: con người thường tiếp nhận những gì mình thích theo một khung giá trị sẵn có với xu hướng loại bỏ cái gì không phù hợp và giữ lại cái gì được coi là phù hợp với hình ảnh của mình. Môn học nào chúng ta không thích thì chúng ta cảm thấy khó khăn trong học tập, khi mở xem một tạp chí, chúng ta thường hay có khuynh hướng chọn ưu tiên xem trước hết các mục mà mình thích nhất.
- Khái niệm bản thân có khuynh hướng hành động theo sự mong đợi của người thân (hiệu ứng Pygmalion). Đó là sự nỗ lực đáp trả lại khi có người khác (cha mẹ, thầy cô ở trường học, lãnh đạo trong cơ quan..) quan tâm và mong đợi ở mình điều gì. Đứa trẻ cảm thấy mất định hướng và buông xuôi nếu sống trong một môi trường không có ai quan tâm và mong đợi gì nơi đứa trẻ. Trong một cơ quan làm việc, nếu lãnh đạo không mong đợi gì ở nhân viên thì nhân viên sẽ dễ dàng thờ ơ trong công việc của mình.
- Khái niệm bản thân có *khuynh hướng tiên tri* về sự tự thể hiện của một cá nhân (người có kế hoạch cuộc sống cho chính mình). Khi ta mong đợi ở chính ta điều gì thì đó là động lực thúc đẩy ta hành động để vươn tới đích. Khuynh hướng tiên tri này có được khi cá nhân có khái niệm bản thân tích cực, có niềm tin ở chính khả năng của mình và ở tương lai.

1.3. Sự chuyển biến của khái niệm bản thân:

Khái niệm bản thân chuyển biến theo hướng tích cực hoặc tiêu cực là tùy theo các yếu tố sau:

- Sự suy nghĩ của một cá nhân về người khác mong đợi như thế nào về mình trong hành vi (suy nghĩ tích cực hay suy nghĩ tự hủy hoại). Sự suy nghĩ này tùy thuộc rất lớn vào môi trường sống tác động lên cá nhân.
- Việc đảm nhận các vai trò được giao. Sự hoàn thành hay không hoàn thành vai trò xã hội ảnh hưởng rất nhiều đến khái niệm bản thân và đến hành vi con người.
- Trải nghiệm khắc phục những khó khăn, cản trở, các mâu thuẫn trong các mối quan hệ, nguyên tắc, giá trị… gặp phải trong cuộc sống. Mỗi lần, cá nhân vượt qua được những thử thách của cuộc sống, cố gắng thích nghi được với môi trường mới, cá nhân tự cảm thấy mình trưởng thành hơn và vững tin hơn nơi chính mình.
- Việc nhận biết được các phản ứng khác nhau của những người khác trong những hoàn cảnh khác nhau: Ta làm việc giỏi, nhưng không nghe được những lời khen ngợi nào từ những người chung quanh để rồi ta không còn tin nơi chính mình là người làm việc giỏi nữa. Ta thất vọng và buông xuôi. Vấn đề quan trọng là chúng ta biết đánh giá đúng mức các phản ứng khác nhau của những người khác để có thể hiểu rõ hơn về mình và tự biết tự điều chỉnh, đó là một quá trình hoàn thiện nhân cách.
- Mức độ mong đợi nơi chính mình trong hành vi (biết quyết định, tránh cái sai, dám làm cái đúng). Sự mong đợi cao nơi chính mình sẽ giúp chúng ta có kỹ năng sống tốt hơn, tạo

sức đề kháng vững chắc hơn trước cái xấu.

Tóm lại, khái niệm bản thân (cảm nghĩ về mình) và lòng tự trọng (tự đánh giá về mình) gắn bó với nhau mật thiết. Tự thấy mình không tốt thì sẽ hạ thấp lòng tự trọng và sự đánh giá về mình tùy thuộc vào các thành công hay thất bại trong quá khứ của cuộc sống.

Chúng ta tự nghĩ về chúng ta có đúng hay không đúng tùy thuộc vào mối tương tác giao tiếp với những người xung quanh mình, chúng ta bộc lộ con người chúng ta như thế nào và chúng ta nhận được sự phản hồi của người khác ra sao. Sự tương tác này được giải thích qua cửa sổ Johari.

2. CỬA SỔ JOHARI:

2.1. Mô tả cửa sổ Johari

Cửa sổ Johari được xây dựng bởi Joseph Luft và Harry Ingham, cho biết ở mỗi cá nhân khi tương tác với người khác có bốn ô tâm lý như sau:

♦ *Ô 1: Phần công khai (ô mở):*

Phần công khai bao gồm các dữ kiện mà bản thân và người khác đều dễ dàng nhận biết về nhau khi tiếp cận lần đầu tiên như màu tóc, vóc dáng, ăn mặc, giới tính ... Đó là ô ta biết về ta và người khác cũng biết về ta.

♦ *Ô 2: Phần mù:*

Phần mù bao gồm các dữ kiện mà người khác biết về mình, nhưng chính bản thân mình lại không nhận biết ví dụ như những

thói quen (nói nhanh, nói nhiều…), cố tật (nhìn lên trên hoặc nhìn xuống khi giao tiếp..), tính khí bất thường... Chúng ta chỉ có thể phát hiện được những dữ kiện này về mình khi được người khác phản hồi cho chúng ta biết và chúng ta chỉ nhận được những thông tin phản hồi này trong giao tiếp và nhất là khi có tương tác trong quá trình sinh hoạt trong nhóm nhỏ. Đây là ô ta không biết về ta, nhưng người khác lại biết về ta.

♦ *Ô 3: Phần che giấu:*

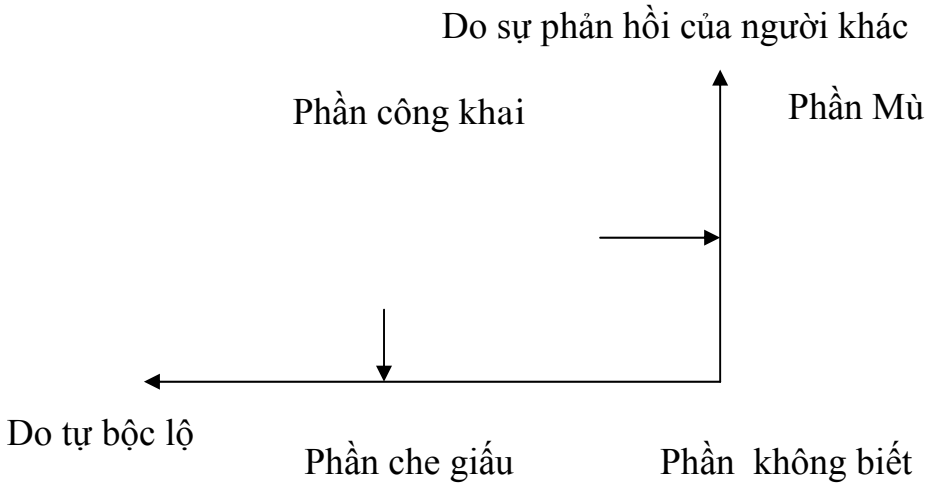
Đó là các dữ kiện mà bản thân biết rõ nhưng còn che giấu chưa muốn bộc lộ cho ai biết và tất nhiên người khác không biết được như kinh nghiệm cá nhân, quan điểm, niềm tin, giá trị, tâm sự riêng tư... Những vấn đề này chỉ được bộc lộ dần cho người khác biết khi mối quan hệ giữa chúng ta và người khác đã có những cơ sở tin tưởng lẫn nhau. Đây là ô ta biết về ta và người khác không biết về ta.

♦ *Ô 4: Phần không biết:*

Phần không biết bao gồm các dữ kiện mà cả chính bản thân và người khác không biết đến và chỉ được khám phá khi bản thân có cơ hội giao tiếp nhiều (nhất là ở nhóm nhỏ) và có cơ hội bộc lộ khả năng của mình như năng lực, tiềm năng, năng khiếu, sự sáng tạo khi ta sống trong một môi trường tạo cho ta nhiều cơ hội và điều kiện để phát huy. Đây là ô ta không biết về ta và người khác cũng không biết về ta.

Theo Sigmund Freud, phần này thuộc về tiềm thức hay vô thức và được khám phá nhanh hay chậm tùy thuộc vào môi trường sinh hoạt (nhóm, nơi học tập, nơi làm việc) có tạo điều

kiện nhiều hay ít cho chúng ta hội nhập.



Bảng 6: Phần công khai phát triển nhờ vào tự bộc lộ và phản hồi của người khác

2.2. Thông tin phản hồi:

Thông tin phản hồi là xu hướng mà người khác sẵn sàng chia xẻ thông tin với ta. Đó là thiện ý cởi mở của họ đối với ta. Trong giao tiếp, nếu ta thường cắt ngang và lấn áp ý kiến phản hồi của người khác bằng cách tranh luận về tình cảm và khả năng lĩnh hội của họ thì ta không nhận được thông tin phản hồi. Theo ông Haim Ginott thì mọi người phải được phép có bất cứ tình cảm gì họ muốn, tình cảm phải được thể hiện và thừa nhận, chỉ có hành vi mới được giới hạn. Đừng nói với người khác:"Anh đừng cảm nhận theo lối đó", hoặc " điều đó không đúng đâu ".

Ví như một bà mẹ với một cậu con trai đi ngang qua một cửa hàng bách hóa và khi đứa trẻ chú ý tới một chiếc xe đạp đẹp và nói:"Con thích chiếc xe đạp như thế kia quá!". Lẽ ra bà mẹ phải cảm nhận tình cảm của con, lại nạt:"Con thật không biết

điều, bố mẹ vừa mới mua cho con một chiếc xe đạp lại muốn có một cái nữa. Rồi con sẽ ra sao nếu lúc nào con cũng đòi hỏi những thứ mới?". Đứa trẻ nghiệm ra rằng sẽ không bao giờ nói với mẹ bất cứ điều gì vì khi nói ra thì bị nạt.

Nếu không có thông tin phản hồi từ người khác, phần MÙ trở nên lớn hơn và cuối cùng sẽ hủy hoại tính hiệu quả của ta. Do đó cần tôn trọng, khuyến khích người khác chia sẻ cảm tưởng và nhận thức với mình.

2.3. Tự bộc lộ:

Tự bộc lộ là xu hướng của ta mong muốn chia sẻ với người khác. Bộc lộ trước hết không phải là cái ta nói về bản thân ta mà là về hành vi của ta. Bộc lộ chỉ thích hợp khi nó có liên quan đến hoạt động của ta vì nếu cái gì cũng bộc lộ thì không còn gì hứng thú trong giao tiếp. Bộc lộ có thể thích hợp trong một môi trường này, nhưng lại không thích hợp trong một môi trường khác.

Tóm lại, hành vi con người bắt nguồn từ việc mong muốn thỏa mãn các nhu cầu cơ bản của mình, từ việc tự đánh giá mình như thế nào, từ những cơ chế phòng vệ khi gặp những cản trở, khó khăn trong đời sống hằng ngày và từ các loại vai trò mà chúng ta muốn diễn khi tương tác với người khác.

Vì vậy, con người cư xử ra sao là kết quả của:

- Quan niệm của cá nhân về vai trò xã hội,
- Cái nhìn tích cực hay tiêu cực của riêng cá nhân, về chính mình và về người khác.
- Cái mạnh hay yếu của hình ảnh bản thân,

- Kết quả của cách thích nghi của cá nhân.

3. CƠ CHẾ PHÒNG VỆ:

Sigmund Freud đã đưa ra học thuyết Drive (sức mạnh nội tại bên trong thúc đẩy con người hành động, đó là *bản năng)*. Đối với ông, có ba khái niệm: thứ nhất, trí tuệ không phải chỉ có ý thức mà bao gồm cả vô thức, có khi vô thức thúc đẩy chúng ta hành động mà chúng ta không ý thức được; thứ hai mọi hành vi của con người không phải ngẫu nhiên mà có, nó luôn luôn có một điều kiện nào đó để đưa đến một hành vi. Tất cả mọi hành động của con người đều có một chủ đích nào đó, không có hành vi nào là ngẫu nhiên cả. Thứ ba là cơ cấu của *ý thức* có ba phần: Ý thức của trẻ sơ sinh chỉ mới cấu tạo bởi bản năng mà thôi (đòi hỏi được thỏa mãn ngay - *bản năng xung động* - Id -) và đứa trẻ lớn lên theo thời gian thì có thêm cái được gọi là *siêu ngã (superego, ý thức được cái gì đúng, cái gì sai và hình thành ý thức)* trong *nhân cách* (biết chờ đợi để được thỏa mãn).

Như vậy là bản năng bị va chạm và trẻ học được cách chịu đựng, chờ đợi, do đó một phần của bản năng được chuyển sang *bản ngã* (ego). Freud cho rằng có nhiều lực sinh lý trong bản ngã thúc đẩy hành vi con người, nhưng Freud chỉ quan tâm đến hai điểm, đó là *lực gây hấn (agression) và dục tính (libido).*

Tuy nhiên Anna Freud và Heiz-Hartmann, dựa trên học thuyết của Freud, nhưng lại nhìn những nhóm hành vi theo hướng khác nhau. Hartmann quan tâm đến những hành vi giúp con người thích ứng (khả năng thích nghi). Anna Freud thì nhìn đến hành vi giúp cho con người tự bảo vệ họ trong môi trường.

- Khả năng thích ứng:
- Khả năng phán đoán
- Khả năng chịu đựng sự căng thẳng
- Khả năng hội nhập
- Khả năng nhận thức
- Khả năng thực thi, điều hòa những hành động để đạt được mục đích.
- Khả năng khôi hài
- Khả năng cảm nhận mình với thế giới bên ngoài.

Người thích ứng tốt là người có kỹ năng sống tốt, bao hàm các khả năng được nêu trên.

- Bản ngã và siêu bản ngã đều là một phần của ý thức và một phần không ý thức. Chúng ta chỉ hiểu một vài phản ứng, một vài hành vi của chúng ta chứ chúng ta không hiểu hết tất cả. Các chức năng tự vệ luôn luôn là vô thức.

Cơ chế phòng vệ về mặt tâm lý là để thích nghi với sự hẫng hụt có dính líu đến cái TÔI. Nếu là hẫng hụt vừa phải thì cơ chế phòng vệ được xem là bình thường vì tạo sự an toàn cho cá nhân, song nếu phụ thuộc quá mức vào các phản ứng như vậy thì con người có thể thật sự gây cản trở chứ không phải tạo thuận lợi cho việc thích nghi của mình.

Có 3 loại phản ứng phòng vệ:

- Phản ứng hung tính,
- Phản ứng chạy trốn, rút lui,
- Phản ứng thỏa hiệp hoặc thay thế.

3.1. Phản ứng hung tính:

♦ *Phản ứng trực tiếp:*

Phản ứng trực tiếp là phản ứng tấn công nguồn gây cản trở cho mục tiêu của mình. Kết quả đạt được qua phản ứng chỉ tạm thời, làm dịu căng thẳng, song về lâu dài con người lại có cảm giác tội lỗi, cảm giác ấy lại tạo ra nguồn gốc hẵng hụt mới.

♦ *Phản ứng gián tiếp (chuyển hoán):*

Phản ứng gián tiếp nhằm trút bỏ sự hậm hực vào người khác (không phải là đối tượng chính gây cản trở), ít đe dọa hơn (còn được gọi là cơ chế giận cá chém thớt), hoặc trút vào nội tâm chính mình, tự trách mình và tự hành hạ chính mình (tự chống lại mình như bỏ ăn, nghiện, tự tử).

♦ *Phản ứng tràn lan:*

Phản ứng tràn lan là xu hướng nhìn bất cứ một tình huống nào cũng bằng con mắt thù địch, thường bắt nguồn từ sự thù địch với cha mẹ từ thời thơ ấu. Hậu quả là khó thiết lập mối quan hệ thân thiện với người khác. Cơ chế này thường có ở những trẻ em thiếu tình thương, bị cha mẹ bỏ rơi hoặc bị bạo lực.

3.2. Phản ứng chạy trốn, rút lui:

♦ *Dồn nén:*

Dồn nén là muốn quên điều gì gây bối rối cho mình, nhưng thường lại khó quên. Chuyển sang các hoạt động khác là cách đối phó tương đối hiệu quả.

♦ *Huyễn tưởng:*

Huyễn tưởng là rút lui vào thế giới mơ mộng để những ước muốn được tạm thời thỏa mãn (trường hợp nghiện ma túy).

♦ *Thoái bộ (thụt lùi):*

Thoái bộ là quay trở lại với những hành vi ban sơ không phù hợp với lứa tuổi hiện tại (khóc lóc, nhõng nhẽo, đái dầm...) khi gặp những trắc trở trong cuộc sống. Mục đích của cơ chế thoái bộ là muốn lôi kéo sự chú ý, quan tâm chăm sóc của người thân.

3.3. Phản ứng thỏa hiệp hoặc thay thế:

Khi bị cản trở, cá nhân có khi phải nhượng bộ, nhưng không loại bỏ hoàn toàn các mục tiêu bị cản trở như giảm tham vọng, chấp nhận mục tiêu thay thế thấp hơn. Ví dụ như không học làm bác sĩ được thì học làm y tá.

♦ *Thăng hoa:*

Thăng hoa là làm một việc gì được xã hội chấp nhận để thay cho một khuynh hướng của mình không được xã hội chấp nhận. Ví dụ: làm vận động viên quyền anh khi mình có tính thù địch, nói tục hay thủ dâm để thay thế sự thôi thúc tình dục, người có đạo đức cực đoan có thể vì có ý nghĩ về các dục vọng tội lỗi, bị dồn nén và bị đẩy xuống vô thức.

♦ *Phóng chiếu:*

Cá nhân có một ý tưởng hay tình cảm nào đó và tin một cách vô thức rằng người khác cũng có ý nghĩ và tình cảm như

mình: người ích kỷ nhìn ai cũng thấy toàn là người ích kỷ trong khi tự cho mình là chẳng bao giờ ích kỷ. Người hay nói dối là người không tin được bất cứ ai. Thông thường việc làm này có tính cách hoàn toàn vô thức. Con người có xu hướng phóng chiếu những nét cá tính khó ưa của mình.

♦ *Bù trừ:*

Bù trừ là khuynh hướng che đậy sự yếu kém của mình và quay sang các hoạt động được ưa thích, dễ thành công hơn. Ví dụ: người có ngoại hình xấu thì cố gắng học cách ăn nói có duyên. Cơ chế này được phát huy mạnh ở người khuyết tật.

♦ *Ngụy biện:*

Khi ta có hành động sai trái nào đó, ta cố tìm một lý do nào đó có vẻ hợp lý hơn là lý do thực để bào chữa cho hành động của mình và cố để cho người khác dễ chấp nhận cách ứng xử của mình hơn.

♦ *Đồng hóa với kẻ hung tính:*

Đó là cơ chế của kẻ yếu chống lại kẻ mạnh. Người tù trở thành đại bàng vì đồng hóa mình với cai tù vì họ căm thù và sợ người cai tù. Người tỏ ra hung hăng hay hiếp đáp kẻ khác chính là người luôn cảm thấy không được an toàn và phải có hành vi như thế thì mới có cảm giác an toàn cho mình hơn.

Khám phá bản thân (hiểu chính mình) là cách để chúng ta nhận thức được hành vi của mình và cũng là cơ sở để hiểu hành vi của người khác. Tiến trình khám phá bản thân có được là nhờ thông qua những thông tin phản hồi của người khác về mình và

để có được những thông tin phản hồi ấy, chúng ta phải có nhiều cơ hội tự bộc lộ về mình trong quá trình giao tiếp với người khác.

Khi tự hiểu về mình, chúng ta mới nhận thức được cơ chế phòng vệ của mình để chúng ta có thể điều tiết, phát huy cơ chế tích cực, giúp chúng ta phát triển và hạn chế cơ chế tiêu cực để làm chủ bản thân, phòng tránh sa ngã đáng tiếc.

4. MỘT SỐ ĐIỂM CẦN LƯU Ý, GHI NHỚ KHI HỌC VÀ SAU KHI HỌC:

Bạn cần chú ý và ghi nhớ các điểm sau đây khi và sau khi học:

- Hình ảnh về bản thân có được là do chính ta cảm nhận thông qua tự đánh giá về mình, qua những cố gắng vượt khó trong quá khứ, qua những thành công và thất bại, qua các phản ứng của những người xung quanh ta khi ta giao tiếp, các phản hồi nhận xét của họ về chúng ta, nhất là trong môi trường sinh hoạt nhóm nhỏ.
- Khái niệm bản thân của chúng ta biến chuyển song đôi với lòng tự trọng trong cách thể hiện hành vi.
- Chúng ta chỉ thay đổi và phát triển nhân cách khi chúng ta khám phá chính con người mình là như thế nào và chấp nhận nó với các mặt mạnh và giới hạn của mình.
- Để có sự phản hồi của người khác về mình đòi hỏi phải có sự tự bộc lộ và môi trường tự bộc lộ thuận lợi nhất là ở nhóm nhỏ mà ta gắn bó.
- Cơ chế phòng vệ là cơ chế vô thức, cần thiết để được thích nghi và tìm lại sự an toàn, nhưng chúng ta cần nhận thức đúng mực về nó.

5. CÁC TÀI LIỆU CÓ THỂ THAM KHẢO THÊM:

1. Nguyễn Ngọc Lâm, *Khoa học giao tiếp*, Ban XB ĐHMBC Tp. HCM, 1998.

2. Nguyễn Thị Oanh, *Tâm Lý Truyền Thông và Giao Tiếp,* Khoa Phụ Nữ Học, Đại Học Mở Bán Công TP. HCM,1993.

3. Nguyễn Thành Tống, Truyền Thông - Kỹ năng và phương tiện, Nhà xuất bản Trẻ, TP.HCM,1996.

4. R. Martin Chazin và Shela Berger Chazin, Hành vi con người và Môi trường xã hội, Nội dung tập huấn của ĐH Fordham, Khoa PNH,1997.

5. Tài liệu tập huấn, *Kỹ năng giao tiếp*, Shatec, Singapore, 2000.

6. Đặng Phương Kiệt và Nguyễn Khắc Viện, *Tâm Lý học Đời sống*, NXB KHXH, Hà Nội,1994.

7. Erhard Thiel, *Hành vi giao tiếp*, Nhà XB Trẻ, 1996.

6. BÀI TẬP:

* Bài tập 1: Vẽ biểu tượng

Bạn hãy vẽ trên một tờ giấy trắng một biểu tượng về con người của mình, hình vẽ có thể là đồ vật, thú vật, cây cỏ... tùy bạn làm thế nào biểu tượng dó phản ánh một vài đặc tính rõ nét của bạn. Bạn cứ vẽ càng tự nhiên thì bạn càng thấy rõ về bạn qua hình vẽ đó. Sau khi vẽ xong, bạn thử phân tích tại sao bạn vẽ như vậy và ý nghĩa của biểu tượng, của từng nét vẽ. Bạn thử đối chiếu

lại vối các trải nghiệm của bạn trong quá khứ qua các hành vi giao tiếp của bạn với người khác và từ đó bạn sẽ hiểu được nguồn gốc của hành vi của bạn.

*** Bài tập 2: Điền vào chỗ trống:**

Kế tiếp bạn thử tự điền vào chỗ trống các câu sau đây một cách rất chân thật, bạn sẽ hiểu bạn nhiều hơn nữa:

- Tôi thích……..…….
- Tôi không thích:……...……
- Tôi thấy vui khi……...…….
- Tôi tức giận khi……..…….
- Tôi cảm thấy hưng phấn khi……
- Tôi cảm thấy bối rối khi……..……
- Tôi cảm thấy buồn khi…….
- Tôi cảm thấy yên tâm vào…….……..……
- Tôi cảm thấy sợ khi……..……
- Tôi luôn luôn nghĩ về……..…….
- Tôi vẫn cần phải cải tiến……..
- Điều quan trọng nhất trong cuộc đời tôi là……..
- Sau này, tôi muốn……..……..
- Đôi lúc tôi cần lời khuyên khi…….…….

*** Bài tập 3: Cửa sổ Johari.**

Nếu có dịp nào đó khi bạn sinh hoạt trong một nhóm nhỏ thân thiết với bạn, bạn thử tâm sự về con người mình, những khó khăn mà bạn đang gặp phải, những ưu tư của bạn, bạn sẽ nhận được những phản hồi về bạn, có thể giúp bạn bớt mù về bạn và qua đó cửa sổ Johari của bạn sẽ phát triển theo hướng tích cực.

7. CÁC CÂU HỎI:

1. Giải thích sự hình thành của khái niệm bản thân.

2. Tại sao hành vi con người tùy thuộc vào khái niệm bản thân?

3. Hãy nêu các khuynh hướng của khái niệm bản thân.

4. Khái niệm bản thân chuyển biến như thế nào? Liên hệ đến khái niệm bản thân của bạn.

5. Do đâu chúng ta có cơ chế phòng vệ? Bạn thường có cơ chế phòng vệ nào khi bạn gặp sự cản trở từ một người khác, từ nơi chính con người bạn và từ các điều kiện sống của gia đình của bạn.

6. Bạn thử vẽ Cửa sổ Johari của bạn và giải thích. Qua đó, nếu bạn có muốn thay đổi các ô trong tương lai thì bạn sẽ làm gì để có sự thay đổi đó?

7. Khi chúng ta có nhiều cơ hội giao tiếp, cửa sổ Johari của chúng ta sẽ thay đổi như thế nào?

8. Sự hiểu biết về bản thân sẽ giúp ích cho chúng ta điều gì?

9. Khi nào chúng ta kiểm soát được hành vi của chúng ta?

Phần hướng dẫn trả lời:

- CÂU 1: Khái niệm bản thân được hình thành từ các yếu tố sau: tự hình dung về mình, cơ thể, tính nết, thành công và thất bại, cố gắng vượt khó, sự thực thi các vai trò, các phản hồi của

người khác về mình, sự mong muốn, sở thích, điều kiện và môi trường sống, nghề nghiệp, niềm tin, giá trị

- CÂU 2: Hành vi của chúng ta tùy thuộc vào ta nghĩ ta là người như thế nào và ta soi theo đó mà hành động, khái niệm bản thân phát triển song đôi với lòng tự trọng.

- CÂU 3: Ba khuynh hướng: khuynh hướng chọn lọc, khuynh hướng đáp ứng sự mong đợi của người khác và khuynh hướng tiên tri

- CÂU 4: Khái niệm bản thân chuyển biến do: Suy nghĩ của mình về sự mong đợi của người khác như thế nào về mình, việc đảm nhận vai trò được giao, trải nghiệm khắc phục khó khăn, mức độ mong đợi nơi chính mình trong hành vi, nhận biết được các phản ứng của người khác.

- CÂU 5: CƠ CHế PHÒNG Vệ LÀ CƠ CHế VÔ THứC NHằM GIÚP CHÚNG TA THÍCH NGHI VớI MÔI TRƯờNG KHI TA GặP KHÓ KHĂN Để ĐƯợC AN TOÀN HƠN. Dựa trên trải nghiệm của bạn trong qua khứ, trên con người bạn (mặt mạnh và giới hạn) và trên điều kiện sống của bạn và bạn tự trả lời phần này.

- Câu 6: Bạn dựa trên bài học để vẽ cửa sổ Johari của chính bạn. *Để thay đổi các ô bạn phải tham gia sinh hoạt nhóm nhỏ nhiều hơn, giao tiếp nhiều hơn, ô mở sẽ mở rộng, ô 2,3 và 4 sẽ hẹp lại.*

- CÂU 7: Trả lời như câu 6

- CÂU 8: Sự hiểu biết về bản thân giúp chúng ta làm chủ bản thân tốt hơn, điều chỉnh hành vi giao tiếp hiệu quả hơn.

- CÂU 9: Khi chúng ta có sự hiểu biết tốt về bản thân chúng ta, chấp nhận con người chúng ta và có sự cố gắng điều chỉnh các mặt giới hạn và luôn ý thức về con người của mình.

BÀI 5

GIAO TIẾP KHÔNG LỜI

1. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT:

Nội dung bài 5 bao gồm các yếu tố của truyền thông không lời được sử dụng trong giao tiếp như giao tiếp bằng mắt, bằng ngôn ngữ thân thể, qua giọng nói, không gian, môi trường văn hóa xã hội, qua sự im lặng, thời gian, đụng chạm...; 5 bước để tạo ấn tượng trong giao tiếp không lời và kim chỉ nam để hiểu ngôn ngữ của cơ thể.

2. MỤC TIÊU CẦN ĐẠT SAU KHI HỌC XONG BÀI 5:

Sau khi học xong bài 5 bạn có thể nhận thức được tầm quan trọng của giao tiếp không lời vì nó chiếm một tỷ lệ quan trọng trong truyền thông, nắm vững các ý nghĩa của các yếu tố trong ngôn ngữ không lời để tăng cường kỹ năng quan sát và hiểu nhiều hơn tâm trạng bên trong của đối tượng giao tiếp và ý thức nhiều hơn về các cử chỉ vô thức của mình khi giao tiếp.

3. HƯỚNG DẪN HỌC NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA BÀI 5:

Khi học bài 5, bạn lưu ý về các yếu tố không lời, nhận thức về kỹ năng chú ý quan sát của mình về ngôn ngữ không lời của đối tượng giao tiếp mà trước đây chúng ta ít chú ý mà chỉ quan tâm đến ngôn ngữ có lời. Bạn cũng cần chú ý nhiều hơn về các cử chỉ của mình khi giao tiếp vì nó thường được sử dụng theo

thói quen có thể làm cho người khác hiểu lầm hoặc khó chịu.

NỘI DUNG BÀI HỌC 5

1. GIAO TIẾP KHÔNG LỜI:

Giá trị thật sự của giao tiếp không lời là cho thấy một cách sâu sắc thái độ, tư tưởng, cảm xúc. Con người có khả năng đọc được những tín hiệu không lời theo trực giác (cảm thụ), qua các giác quan. Trong một buổi họp, nếu có một thành viên tham dự bổng ngồi ngả lưng vào ghế dựa và khoanh tay lại một cách đột ngột thì ta có thể hiểu ngay là đã có chuyện rắc rối. Cử chỉ biểu đạt nhiều sắc thái khác nhau, hàm chứa những ẩn ý về tâm lý. S. Freud có nói: "Không ai giữ được bí mật cả. Nếu miệng không nói thì ngón tay, ngón chân cũng động đậy. ".Thường con người thể hiện ngôn ngữ không lời một cách vô thức.

Việc đáp ứng hợp lý cho một số cách diễn đạt phi ngôn ngữ và cử chỉ thông dụng có thể tạo điều kiện cho việc giao tiếp và giúp phát triển mối quan hệ với người khác. Việc quan sát những hành vi không lời của người khác có thể cung cấp cho chúng ta những thông tin quan trọng có liên quan đến những thông điệp của họ và hiểu được những thông điệp này là một điều quan trọng của một sự giao tiếp tốt. Các yếu tố của giao tiếp không lời bao gồm:

- Giao tiếp bằng mắt
- Ngôn ngữ thân thể
- Giao tiếp bằng ngôn ngữ cử chỉ
- Giọng nói và tốc độ nói
- Khoảng cách, sử dụng không gian

- Thời gian.
- Sự im lặng
- Trang phục
- Đụng chạm

2. GIAO TIẾP BẰNG MẮT

Khi nhìn sự vật, sự kiện, hoặc con người khi giao tiếp, chúng ta có cảm xúc thoải mái hoặc khó chịu, nhưng chúng ta ít lưu ý về việc chúng ta sử dụng giác quan. Chúng ta có khuynh hướng thích nhìn những gì chúng ta thích và muốn tránh né những gì ta không thích.. Mối quan hệ giữa thông tin nhận được - do thấy, do ý thức hoặc không ý thức) và suy nghĩ phát sinh lúc đó. Cảm xúc thường phát sinh khi chúng ta nhìn hoặc bị nhìn. Vấn đề là chúng ta cần ghi nhận cảm tưởng, động cơ phát sinh khi nhìn và bị nhìn.

Chúng ta nhìn một người mà ta thích khác với cách chúng ta nhìn người mà chúng ta ghét. Một người sợ ánh mắt của người khác có thể bắt nguồn từ quá khứ của người ấy lúc con bé rất sợ ánh mắt của người cha chỉ nhìn trừng trừng mình khi mình bị trừng phạt, bị đánh đòn.

Mắt diễn tả cái nhìn yêu thương, nhìn kinh miệt, nhìn giận dữ, nhìn gian xảo, nhìn cởi mở, quan tâm, nhìn đe dọa, nhìn chỗ khác (lẩn tránh, khó chịu). Trên khuôn mặt, đôi mắt bộc lộ rõ nhất suy tư, tình cảm, thái độ với khách quan bên ngoài: "Người khôn con mắt đen sì, người dại con mắt nửa chì nửa thau" hay "Con lợn mắt trắng thì nuôi, những người mắt trắng đánh hoài đuổi đi". Theo nhận xét của các cụ, người có

con mắt như vậy phước phận bạc bẽo. Còn kiểu mắt thì không biết các cụ có đúng không khi nói “Những người ti hí mắt lươn, trai thì trộm cướp, gái buôn chồng người” hoặc “Đàn bà con mắt lá dăm, lông mày lá liễu đáng trăm quan tiền.” Thực ra, chỉ đôi mắt không thôi đâu có thể tạo nên một con người tốt, xấu.

3. NGÔN NGỮ THÂN THỂ.

Có 6 loại diễn tả của thân thể:

- Theo biểu tượng nhằm để thay thế lời nói như vẫy tay tạm biệt, gãi đầu, để ngón trỏ lên môi…
- Để minh họa, kèm theo lời nói và có tác dụng nhấn mạnh như nói "vâng" kèm theo gật đầu…
- Để khuyến khích như gật đầu khi nghe người khác nói.
- Để thích nghi như lúc kềm chế cảm xúc, thường hay di chuyển đồ vật loanh quanh, vuốt cằm, che mắt…
- Để biểu lộ tâm trạng xúc động như nói ngập ngừng, hơi thở nhanh, tay run, trán đổ mồ hôi…
- Theo dáng điệu và cử chỉ: cách đi đứng, ngồi, nét mặt ...

- Gương mặt là nơi diễn tả cảm xúc: giận, vui, buồn, kinh ngạc, sợ, ngại... và cũng là nơi để có thể đánh giá con người. Các cụ ngày xưa có nói” trông mặt mà bắt hình dong” hay “người khôn dồn ra mặt, què quặt hiện ra chân tay”. Da mặt cũng nói lên sức khỏe của con người ra sao.
- Môi và miệng: bĩu môi, cười chế nhạo, cắn môi dưới, tay che miệng. Ngoài ra, người xưa xem tướng mạo có nhận xét: "Đàn ông rộng miệng thì sang, đàn bà rộng miệng tan hoang cửa nhà”.

- Lông mày: nhướng mày biểu lộ không hiểu, không tin, chào bạn bè, chấp nhận.
- Trán: nhăn trán cau mày thể hiện sự lúng túng, lo lắng, giận dữ.
- Lưỡi: le lưỡi thể hiện sự thiếu tôn kính, liếm môi khi bị căng thẳng, lúng túng.
- Đầu: gật và lắc đầu, đầu thẳng là có thái độ trung lập, đầu nghiêng một bên thể hiện sự quan tâm, cuối đầu là quy phục, phủ định, vỗ đầu chứng tỏ mình tự phạt, có lỗi.
- Bàn tay: lòng bàn tay để mở chứng tỏ sự lương thiện, lòng trung thực, lòng bàn tay hướng xuống khi ra lệnh, cách bắt tay, ngón cái thể hiện quả quyết, khẳng định.

- Hai bàn tay xoắn vào nhau chứng tỏ đối tượng rơi vào trạng thái tình cảm lẫn lộn khó xác định.
- Hai bàn tay nắm vào nhau tức là đối tượng sẵn sàng chiến đấu. hai tay mà đút vào túi quần tạo nên một chướng ngại với người nói chuyện vì họ không cảm nhận được ý của anh ta ra sao.
- Khi trò chuyện, nếu người kia đặt bàn tay vào má tức là những điều bạn nói được họ rất quan tâm.
- Hai tay chống nạnh biểu hiện thái độ sẵn sàng đối phó.
- Khi một người xoa nhanh hai tay vào nhau chứng tỏ họ thỏa mãn, khi hai tay đặt thành hình mái nhà, ngón tay chạm vào nhau là họ đã hoàn toàn tự tin vào bản thân có thể giải quyết được vấn đề đặt ra.
- Động tác của ngón tay trỏ mang tính ép buộc người khác phải nghe theo, đồng thời chứng tỏ sự khinh rẻ đối tượng.
- Tư thế ngồi cũng chứng tỏ nhiều trạng thái tinh thần của

chúng ta. Người nào ngồi mớm mép ghế là người không muốn ngồi lâu, ngồi tựa lưng vào thành ghế là người muốn kết thúc sớm buổi họp, người ngồi nghiêng về phía trước là đang chú ý lắng nghe và đang muốn phát biểu.

- Cử chỉ thay đổi ý nghĩa trong những nền văn hóa khác nhau: ở Đức, nói chuyện với ai mà thọc hai tay vào túi là dấu hiệu bất kính; ở Hi Lạp, gật đầu có nghĩa là "không"; ở Ấn Độ, bàn tay trái bị coi là bẩn; ở Úc, dấu hiệu xin đi nhờ xe của người Mỹ là thô tục; ở Anh vỗ lưng là không đúng phép lịch sự, cũng như bắt tay rối rít ở Pháp vậy.

4. GIỌNG NÓI:

Những tín hiệu âm thanh đi kèm lời nói góp phần rất lớn trong việc truyền thông những cảm xúc. Giọng nói cho biết ta là ai, tâm trạng ta đang có. Khi ta nghe giọng nói người khác, ta nắm bắt được ngoài thông điệp có lời những thông điệp khác không lời (âm thanh, nhịp độ, do dự, từ được dùng, …qua đó ta đoán được tâm trạng, ý muốn, văn hóa, giá trị…).

Nhờ giọng nói, chúng ta có thể truyền cho người khác lòng nhiệt thành, niềm tin, nỗi khắc khoải, tính khẩn trương, sự thanh thản…

Có thể phân loại:

- Loại định tính (độ cao, tốc độ, âm lượng): giọng đều đều khi buồn chán, ngắn gọn, cộc lốc, âm sắc lớn khi tức giận.
- Loại lấp đầy: dùng từ đệm một cách vô nghĩa (úm, à, ờ…) cho thấy tình trạng căng thẳng, bối rối.
- Loại định phẩm: giọng khàn khàn được xem là dấu hiệu

của sự khêu gợi, hấp dẫn. Giọng trầm đồng nghĩa với thành thật, đáng tin cậy (thường cho tham gia quảng cáo).

- Tiếng nói của con người cũng toát lên tính khí và số phận: "Đàn bà lanh lảnh tiếng đồng, một là sát chồng hai là hại con". Kể ra tất cả đều không phải như vậy, đàn bà tiếng lanh lảnh thường tháo vát lo toan, mà người hay làm hay lo lại thường là người khổ.

5. SỬ DỤNG KHÔNG GIAN (KHOẢNG CÁCH):

Mỗi người kiểm soát không gian chung quanh mình và truyền thông diễn ra trong 4 khoảng cách khác nhau sau đây:

- Khoảng cách thân mật: từ 0 - 5 cm (người thân, tình nhân). Khoảng cách này chỉ được phép xâm phạm khi người khác có quyền lực hơn ta hoặc khi mối quan hệ giữa đôi bên trở nên thân thiện. Nam giới chú ý đến khoảng cách này nhiều hơn nữ giới vì khoảng cách ấy tượng trưng cho quyền lực.
- Khoảng cách cá nhân: từ 50 cm - 1,2 m (quan tâm, chú ý, bạn bè, cùng địa vị). Đây là khoảng cách cẩn thận theo bản năng trong lúc xã giao, những buổi tiệc tùng, gặp mặt hay hội hè.
- Khoảng cách xã hội: từ 1,2 m - 3,6 m (giao tiếp thương mại, người lạ). Chúng ta giữ khoảng cách này với những người không thân thiết khi xã giao.
- Khoảng cách công cộng: hơn 3,6 m (giao tiếp ở nơi công cộng, với người xa lạ hoàn toàn và đây là phạm vi được các chính khách ưa thích).

Người ở nông thôn thường có khoảng cách cá nhân rộng hơn người ở thành thị. Không gian có những tác động tâm lý bình tĩnh hay mất bình tĩnh (khi công an hỏi cung đối tượng nghi vấn

thường ở nơi chật hẹp nhằm buộc đối tượng lộ ra sơ hở của mình).

6. MÔI TRƯỜNG:

Môi trường văn hoá xã hội: chúng ta thường ăn mặc vì người khác, chúng ta tránh những điều cấm kỵ, cách bày trí đồ đạc, màu sắc, ánh sáng, nhiệt độ, mùi… ảnh hưởng nhiều đến hành vi con người.

7. SỰ IM LẶNG:

Sự im lặng có thể biểu hiện nhiều trạng thái khác nhau, nên dễ gây hiểu lầm: im lặng là kính trọng (trẻ - người cao tuổi), im lặng là phản kháng, là đồng tình, là tình thương, sự tôn trọng, lòng thấu cảm, nhưng cũng là thù địch, ruồng bỏ hay trừng phạt. Người phương Tây không thích người khác im lặng khi giao tiếp.

8. THỜI GIAN:

Cách người ta sử dụng thời gian cho chúng ta biết nhiều điều về họ: đi sớm, đi trễ, đi đúng giờ, sự chờ đợi, thời điểm phù hợp hay không phù hợp cho truyền thông hiệu quả. Chúng ta sử dụng thời gian như thế nào trong lúc đi phỏng vấn xin việc làm, khi đi dự tiệc, khi chúng ta có địa vị.

9. ĐỤNG CHẠM:

Đụng chạm trong quan hệ giao tiếp có ý nghĩa như sự đón nhận, an ủi, sự trìu mến, gây hấn, xúc phạm.

Đụng chạm chứng tỏ sự hiện hữu và sự đồng hành. Đụng chạm là một cử chỉ quan trọng: người chấp nhận sự đụng chạm tức là chấp nhận sự quan tâm, đón nhận sự thân mật. Chúng ta có

khi ghi nhớ mãi một sự đụng chạm nào đó trong những khoảnh khắc của cuộc đời. Đụng chạm còn có ý nghĩa rất quan trọng trong trị liệu tâm lý.

Đụng chạm thường được sử dụng như là phương cách bày tỏ cảm xúc khi lời không nói được. Nhưng nếu đụng vào một phần thân thể của người khác vào một thời điểm không thích hợp, phản ứng sẽ mang tính tiêu cực. Tuy nhiên, nếu ai đó vỗ nhẹ bình thường vào người bạn kèm theo một câu khen ngợi thì có lẽ bạn sẽ đón nhận nó như một hành động tích cực.

Liều lượng của sự đụng chạm thay đổi do nhiều yếu tố: Giới tính, tuổi, văn hóa, môi trường, trạng thái, sự thân mật, sự cố ý, quyền lực và địa vị, sự cấp thiết.

10. NĂM BƯỚC ĐỂ TẠO ẤN TƯỢNG ĐẦU TIÊN TRONG GIAO TIẾP KHÔNG LỜI:

Hãy thử áp dụng những điều sau đây để tạo ấn tượng đẹp ngay từ lần gặp gỡ đầu tiên:

- *Bắt tay: Dù bạn bắt tay với nam hay nữ, thì cái bắt tay của bạn phải thật chặt và chắc để chứng tỏ bạn thật lòng*. Đừng quên nhìn thẳng vào mắt người đối diện.
- *Quần áo: Giày dép cũng rất quan trọng*. Quần áo quá đẹp hay quá sờn cũ đều phản tác dụng vì đa phần các cuộc gặp là xã giao nên chỉ cần ăn mặc đúng mực.
- *Giao tiếp bằng mắt: Khi bạn gặp một người nào đó lần đầu tiên, hãy nhìn thẳng vào mắt họ*. Không nhìn chăm chăm mà hãy nhìn nhau bằng những "tia nhìn ấm áp", nếu không người đối diện sẽ nghĩ là bạn không quan tâm đến những gì họ nói.

- *Trò chuyện: Thông thường trong lần gặp đầu tiên, người ta hay có khuynh hướng hỏi thông tin về nhau, nhưng đừng biến buổi gặp thành một cuộc phỏng vấn*. Nên dùng những câu hỏi gợi cho người đối diện bày tỏ ý kiến của họ và đừng quên tỏ dấu hiệu là bạn rất thích thú với những ý tưởng của người đối thoại.

- *Mỉm cười: Nếu bạn bắt đầu với một nụ cười, những việc tiếp theo sau đó sẽ diễn ra suôn sẻ*. Hãy nhớ rằng những người khác cũng có thể nhút nhát như bạn, cũng mang theo họ những lo lắng, bồn chồn giống như bạn. Một nụ cười báo rằng bạn cảm thấy rất thoải mái và rất vui lòng trong cuộc gặp gỡ này.

Việc tạo ấn tượng tốt trong lần gặp đầu tiên là hoàn toàn nằm trong tầm tay bạn và một khởi đầu tốt đẹp chắc chắn sẽ mang lại những điều tốt lành theo sau đó.

11. KIM CHỈ NAM ĐỂ HIỂU NGÔN NGỮ CỦA CƠ THỂ:

- Tập trung chú ý vào những đầu mối có lợi nhất: Chúng ta nhận thông tin về cảm xúc của người nói từ 6 nguồn:

- Những từ đặc trưng
- Âm thanh của giọng nói
- Tốc độ nhanh của câu nói
- Biểu hiện trên nét mặt
- Dáng điệu
- Cử chỉ

- Hiểu những thông tin không lời trong bối cảnh xảy ra.

- Không có cử chỉ nào tự nó có một ý nghĩa đặc trưng mà là một phần của một khuôn mẫu (như một từ trong một đoạn văn).
- Mục đích để lắng nghe có hiệu quả là nhận những tín hiệu từ toàn thể người truyền đạt.
- Ghi chú những điều không nhất quán nếu có giữa lời nói và cử chỉ.

- Nhận thức được những cảm nghĩ và phản ứng cơ thể của chính mình.

Những phản ứng của chúng ta khích lệ người khác nói ra được cảm nghĩ về tình huống của họ.

4. MỘT SỐ ĐIỂM CẦN LƯU Ý, GHI NHỚ KHI HỌC VÀ SAU KHI HỌC:

Sau khi học bài này, bạn cần ghi nhớ các điểm sau đây:

- Giao tiếp không lời bao gồm nhiều yếu tố
- Giọng nói là truyền thông không lời: Ví dụ:"Anh đi đi", nếu nói giọng êm dịu, nhẹ nhàng thì thể hiện sự chăm sóc, còn nếu nói giọng đanh thép thì muốn anh đi cho khuất mắt.
- Truyền thông bằng mắt và thân thể là quan trọng nhất trong quá trình giao tiếp, tuy nhiên cũng cần chú ý đến các yếu tố khác.
- Chú ý đến các bước gây ấn tượng đầu tiên khi giao tiếp không lời.

5. CÁC TÀI LIỆU CÓ THỂ THAM KHẢO THÊM:

1. Nguyễn Ngọc Lâm, *Khoa học giao tiếp*, Ban XB ĐHMBC Tp. HCM, 1998.

2. Nguyễn Thị Oanh, *Tâm Lý Truyền Thông và Giao Tiếp,* Khoa Phụ Nữ Học, Đại Học Mở Bán Công TP. HCM.,1993.

3. Nguyễn Thành Tống, Truyền Thông - Kỹ năng và phương tiện, Nhà xuất bản Trẻ, TP.HCM,1996.

4. R. Martin Chazin và Shela Berger Chazin, *Hành vi con người và Môi trường xã hội*, Nội dung tập huấn của ĐH Fordham, Khoa PNH., 1997.

5. Tài liệu tập huấn, *Kỹ năng giao tiếp*, Shatec, Singapore, 2000.

6. Đặng Phương Kiệt và Nguyễn Khắc Viện, *Tâm Lý học Đời sống*, NXB KHXH, Hà Nội, 1994.

Erhard Thiel, *Hành vi giao tiếp*, Nhà XB Trẻ, 1996.

6. BÀI TẬP:

* Bài tập 1: Ngôn ngữ cử chỉ:

Bạn thử đánh dấu bên phải cử chỉ nào là tích cực hoặc tiêu cực theo cách hiểu của bạn

Ngôn ngữ cử chỉ	**Tích cực**	**Tiêu cực**
Nhắm mắt khi nói	----------	----------

Mỉm cười ---------- ----------

Ngáp ---------- ----------

Cau mày ---------- ----------

Duy trì liên hệ bằng mắt ---------- ----------

Nhìn xuống khi đang nói chuyện ---------- ----------

Khoanh tay ---------- ----------

Ngã người về phía người nói ---------- ----------

Uể oải ---------- ----------

Thỉnh thoảng gật đầu ---------- ----------

Nhìn hướng khác khi người khác đang nói với mình ---------- ----------

Bắt tay chặt (nữ) ---------- ----------

Bắt tay chặt (nam) ---------- ----------

Gác chân lên bàn ---------- ----------

Nhai há miệng/ ợ hơi ---------- ----------

Vắt chéo chân ---------- ----------

Tay hoạt động khi nói ---------- ----------

Chỉ ngón tay ---------- ----------

Vỗ vai/ lưng ---------- ----------

*** Bài tập 2: Nhìn khi giao tiếp**

Bạn thử tưởng tượng tình huống hai người nhìn nhau trong lần gặp gỡ đầu tiên và bạn là một trong hai người đó: Một người nhìn người kia trong một khoảng thời gian (một phút), trong thời gian nhìn nhau, lúc nhìn và lúc bị nhìn, họ cố gắng ghi nhận cảm tưởng, cảm xúc khi nhìn và bị nhìn. Sau đó cả hai người nhắm mắt lại trong 5 phút, cố liên hệ sự kiện này có gợi cho mỗi người trải nghiệm nào không, có thể tích cực hoặc tiêu cực.

7. CÁC CÂU HỎI:

1. Nêu các yếu tố của truyền thông không lời.

2. Theo bạn, sự đụng chạm trong giao tiếp có ý nghĩa gì?

3. Để có thể hiểu được cảm xúc của người mà ta tiếp xúc thì ta phải làm gì?

4. Tại sao nam giới khó gần gũi với nhau so với nữ giới?

Hướng dẫn trả lời:

- CÂU 1: Giao tiếp bằng mắt, ngôn ngữ thân thể, cử chỉ, giọng nói, khoảng cách, thời gian, sự im lặng, trang phục, đụng chạm.
- CÂU 2: Có ý nghĩa đón nhận, an ủi, trìu mến, gây hấn, xúc phạm, hiện hữu và đồng hành, sự quan tâm và liều lượng đụng chạm thay đổi tùy theo một số yếu tố.
- CÂU 3: Cần đối diện với người đó, nhìn vào mắt họ, quan sát các cử chỉ, lắng nghe giọng nói của họ, chú ý ngôn ngữ không lời có thể không khớp với ngôn ngữ thân thể.

- CÂU 4: Nam giới khó gần nhau vì nam giới chú ý đến quyền lực nhiều hơn so với nữ giới. Nam giới có quyền lực thường hay xâm phạm vào khoảng cách an toàn của người khác khi giao tiếp.

BÀI 6

GIAO TIẾP CÓ LỜI

1. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT BÀI 6:

Bài 6 trình bày về tính phức tạp trong giao tiếp bằng lời, nêu một số khác biệt về ngôn ngữ và nghĩa của từ được sử dụng trong giao tiếp, sự khác nhau trong truyền thông có lời giữa nam và nữ và làm thế nào để cải tiến truyền thông có lời

2. MỤC TIÊU CẦN ĐẠT SAU KHI HỌC XONG BÀI 6:

Sau khi học bài này, bạn có thể:

- Nhận thức được tính phức *tạp của truyền thông có lời* để có thể tránh được những sai lầm trong truyền thông.
- Nhận thức ngôn ngữ có lời có nhiều lớp ý nghĩa
- Biết cách để cải tiến truyền thông có lời hiệu quả hơn để tăng cường và phát triển mối quan hệ.

3. HƯỚNG DẪN HỌC NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA BÀI 6:

Trong khi học bài này, ở từng phần học, bạn cần liên hệ đến những ví dụ khác mà mình thường gặp phải khi gặp sự cố hoặc bế tắc trong truyền thông có lời để có thể rút ra bài học, cố gắng ứng dụng trong quan hệ giao tiếp, làm chù được cảm xúc của mình và lời nói phù hợp để phát triển mối quan hệ. Bạn thử vận dụng các kỹ năng lắng nghe và sau đó sẽ nhận thấy phản ứng

tích cực từ đối tượng mà mình giao tiếp.

NỘI DUNG BÀI HỌC 6

1. GIAO TIẾP CÓ LỜI:

Nếu chúng ta nhìn lại quá khứ và đối chiếu lại khoảng thời gian chúng ta đã học:

Các kỹ năng	Số năm huấn luyện	Mức độ sử dụng trong cuộc sống trưởng thành
Viết	14	Ít
Đọc	08	Thỉnh thoảng
Nói	01	Khá nhiều
Nghe	0	Rất nhiều

So sánh chúng ta thấy hiện nay chúng ta sử dụng khá và rất nhiều những cái mà ta ít được dạy hoặc không được dạy. Thế là không dễ dàng trong giao tiếp có lời.

Hiệu quả giao tiếp tùy thuộc vào các hình thức sau đây của thông điệp: từ vựng, lời nói, cấu trúc câu nói, sự trong sáng của câu, tốc độ lời nói, chính tả, giọng điệu, âm lượng.

Trong giao tiếp liên nhân cách (trong một tổ chức), 7% cách ứng phó của bạn nảy sinh từ sự giải thích hoặc sự cảm nhận

ngôn từ của bạn từ phía cấp dưới, tức là bạn nói gì; 38% - bởi sự cảm nhận của họ về tiếng nói của bạn, tức là bạn nói những từ ngữ đó như thế nào; và gần 55% bắt nguồn từ việc họ lý giải những tín hiệu không lời của bạn.

2. SỰ KHÁC BIỆT NHAU VỀ NGÔN NGỮ VÀ NGHĨA CỦA TỪ:

Trong giao tiếp bằng lời, chúng ta dùng từ để truyền đạt ý nghĩa. Nhưng một trong những nguyên nhân phổ biến nhất của sự hiểu lầm là do việc sử dụng từ.

Điều quan trọng là chúng ta nên luôn nhận thức rằng: "Chúng ta sống trong hai thế giới: một thế giới của kinh nghiệm và một thế giới của ngôn ngữ".Vì thế, ý nghĩa của từ thay đổi ở từng người và từ có thể mang ý nghĩa bất cứ điều gì chúng ta muốn.

Ví dụ: Hạnh phúc, niềm vui, đau khổ,…..

Hơn nữa, hầu hết từ có tính tương đối và trừu tượng. Những từ như đẹp nhất, tốt nhất và cực kỳ xấu diễn tả được gì nếu chúng không có những thuật ngữ để minh họa chúng ? Hay là những từ tốt, xấu, to, nhỏ, giàu, nghèo, thành công, thất bại….

Trong giao tiếp, chúng ta thường có khuynh hướng chú ý đến những biến cố "phù hợp" với điều mà chúng ta mong đợi. Những gì mà chúng ta thấy sẽ ảnh hưởng đến những gì chúng ta nói và những gì chúng ta nói ảnh hưởng đến những gì chúng ta thấy.

Ví dụ một nhân viên gán cho một đồng nghiệp của mình

là "lười biếng" chắc chắn sẽ tìm thêm nhiều chứng cứ hơn nữa để hỗ trợ cho đánh giá của mình.". Như thế sẽ dẫn đến sự ngờ vực và không tin tưởng lẫn nhau.

♦ *Từ mang tính tình cảm*

Nhiều thuật ngữ mang hàm ý tình cảm có thể kích động, chọc tức, gây khó chịu hoặc tạo ra sự liên kết thoải mái hay khó chịu giữa con người với nhau.

Ví dụ: ngụy, khỉ, ngôi sao, thâm, giỏi, ghét…

Từ có thể hàm ý những hình ảnh rất tích cực đối với người này, nhưng rất tiêu cực đối với người khác.

Ví dụ: Một người trẻ tuổi hỏi một người cao tuổi:"Sao bác gả con gái sớm vậy?".

Từ đôi lúc có ý che giấu hơn là bộc lộ ra: Thường chúng ta không thực sự nói ra những gì mà chúng ta muốn nói. Tình huống có thể làm chúng ta cảm thấy lúng túng, hoặc chúng ta chỉ có thể giữ được những suy nghĩ cho chính mình vì những lý do khác.

Từ thường mang những ẩn ý như:

"Thật sự không có vấn đề gì cả": Có vấn đề, nhưng tôi không muốn nói.

"Tốt hơn tôi không nên thảo luận điều đó": Ngại

"Tôi nghĩ tất cả chúng ta đều đồng ý rằng ...: Kêu gọi ủng hộ"

♦ *Từ và nghĩa*

- Cùng từ nhưng có ý nghĩa khác nhau theo địa phương: ốm, đau, bệnh…
- Cùng từ nhưng có ý nghĩa ngược lại: Ghét là thương

Như những lời trong bài hát "Bài không tên 50" của Vũ Thành An:

"Em bảo anh đi đi, sao anh không đứng lại"

"Em bảo anh đừng đợi, anh vội về ngay"

"Lời nói thoảng gió bay, đôi mắt huyền đẫm lệ"

"Mà sao anh dại thế, không nhìn vào mắt em"

"Không nhìn vào mắt sầu, không nhìn vào mắt sâu"

- Từ mang nhiều ý nghĩa: Phương tiện giao thông…
- Từ mang nghĩa đen và nghĩa bóng: ghế, lửa….
- Tiếng lóng (ngôn ngữ tiểu văn hóa - ngôn ngữ riêng của nhóm có cùng hình thức hoạt động nghề nghiệp,…): Thí dụ: đốp = súng; hàng = dao, mã tấu; ăn hồ = móc túi; chèo, hò = công an; bẻ đê = giật đồng hồ.

♦ *Những từ trùng lặp: Cần loại bỏ những từ trùng lặp để nói gọn và đơn giản hơn.*

Hoàn toàn tuyệt đối Quan trọng chủ yếu

Sự thật chân chính	Linh tinh lặt vặt
Tập hợp chung lại	Lịch sử quá khứ
Đính kèm theo đây	Hạ xuống
Quy tắc cơ bản gốc rễ	Đầy đủ hoàn toàn
Kế hoạch tương lai	Duy nhất tuyệt đối.

3. SỰ KHÁC NHAU TRONG TRUYỀN THÔNG CÓ LỜI GIỮA NAM VÀ NỮ:

Giữa nam và nữ có sự khác biệt khi truyền thông có lời:

- Nữ thường thể hiện quan tâm đến người khác, đáp ứng nhu cầu của người khác, để cộng tác, thể hiện cảm xúc và xây dựng mối quan hệ trong truyền thông.
- Nam lại thích tự khẳng định mình, thiết lập cái tôi hơn, chứng tỏ chuyên môn và kiến thức, thể hiện tính cạnh tranh trong truyền thông, tập trung hơn và mong muốn đạt một cái gì đó thông qua truyền thông như giải quyết vấn đề, cho lời khuyên…

4. TRUYỀN THÔNG CÓ LỜI HIỆU QUẢ:

Giao tiếp qua lời nói không dễ dàng, thường bị chi phối bởi kỹ năng diễn đạt, kỹ năng ngôn ngữ, sự thiếu hiểu biết về người khác... Để giao tiếp qua lời nói hiệu quả hơn, chúng ta cần chú ý đến một số yếu tố như sau:

- Theo nguyên tắc KISS (keep it short and simple): cố giữ

lời nói ngắn gọn và đơn giản.

- Ngoài ra, khi nói cần chú ý:

- Lời nói phải đúng vai trò xã hội: vi trí của mình và vị trí của người giao tiếp
- Nhận thức sự tồn tại quan điểm của người khác, hiểu cả quan điểm của ta và của người khác, lắng nghe để phát triển mối quan hệ.
- Làm chủ suy nghĩ và cảm xúc của chúng ta (nên sử dụng ngôn ngữ mô tả sự kiện hơn là ngôn ngữ phê phán)
- Tôn trọng những gì người khác nói về cảm xúc và suy nghĩ của họ.
- Cẩn thận khi dùng từ có tính tuyệt đối (rất, tất cả, hầu hết,..)
- Lời nói phải phù hợp với người nghe, họ muốn nghe cái gì.
- Thời điểm thuận lợi
- Không gian phù hợp
- Cách nói: nói thẳng, nói tế nhị, nói có tình cảm, thái độ khi nói, giọng nói, nói mỉa mai, châm chọc,

5. MỘT SỐ ĐIỂM CẦN LƯU Ý, GHI NHỚ KHI HỌC VÀ SAU KHI HỌC:

Bạn cần ghi nhớ các điểm quan trọng trong bài học này:

- Ngôn ngữ có lời mang nhiều tầng lớp ý nghĩa khác nhau tùy vào cách nói, hoàn cảnh và cách dùng từ.
- Những gì chúng thấy ảnh hưởng đến chúng ta nói và những gì chúng ta nói ảnh hưởng đến chúng thấy.

- Truyền thông hiệu quả là nói ngắn, gọn, rõ ràng, dễ hiểu
- Nên làm chủ suy nghĩ và cảm xúc của mình khi nói và mã hóa tốt khi diễn đạt ý tưởng.

6. CÁC TÀI LIỆU CÓ THỂ THAM KHẢO THÊM:

1. Nguyễn Thị Oanh, *Tâm Lý Truyền Thông và Giao Tiếp,* Khoa Phụ Nữ Học, Đại Học Mở Bán Công TP. HCM,1993.

2. Nguyễn Thành Tống, *Truyền Thông - Kỹ năng và phương tiện*, Nhà xuất bản Trẻ, TP.HCM,1996.

3. R. Martin Chazin và Shela Berger Chazin, *Hành vi con người và Môi trường xã hội*, Nội dung tập huấn của ĐH Fordham, Khoa PNH,1997.

4. Tài liệu tập huấn, *Kỹ năng giao tiếp*, Shatec, Singapore, 2000.

5. Đặng Phương Kiệt và Nguyễn Khắc Viện, *Tâm Lý học Đời sống*, NXB KHXH, Hà Nội,1994.

6. Erhard Thiel, *Hành vi giao tiếp*, Nhà XB Trẻ, 1996.

7. Nguyễn Ngọc Lâm, *Khoa học giao tiếp*, Ban XB ĐHMBC Tp. HCM, 1998.

7. BÀI TẬP: LẮNG NGHE CẢM XÚC TRONG TRUYỀN THÔNG CÓ LỜI:

Mục tiêu của bài tập là giúp bạn nhận biết cảm xúc và phân

biệt được thông điệp khái niệm (“con tôi hư”) và thông điệp tình cảm. (“là lỗi ở tôi”).

Câu nói	Cảm xúc
1. Phụ nữ 36 tuổi: “Tôi phải làm gì để thuyết phục nó học? Tôi đã thử hết mọi cách: đe dọa, trao đổi, làm ngơ, không được gì hết.”	Bất lực - Rối - Thiếu khả năng - Thất vọng
2. Phụ nữ 40 tuổi: “Người ta nói thế, nhưng thật sự mọi đàn ông đều như nhau. Họ tìm mọi cách lợi dụng chúng ta. Nếu mày không đề phòng, không sớm thì muộn họ sẽ lợi dụng mày”	Thành kiến - ghét - tức.
3. Phụ nữ 30 tuổi: “Chắc tao phải cho mày biết, có nhiều lần tao thấy có con quá mệt và nó làm cho tao không thể sống như ý muốn được. Nhưng khi nói với mày như thế, tao lại cảm thấy mình không phải là người mẹ tốt”.	Bực bội - Mặc cảm tội lỗi - Mâu thuẫn trong cảm xúc - ý thăm dò quan điểm

7. CÁC CÂU HỎI:

1. Tại sao nên dùng ngôn ngữ mô tả sự kiện thay vì dùng ngôn ngữ phê phán trong truyền thông có lời?

2. Làm thế nào để cải tiến truyền thông có lời được hiệu quả hơn?

3. Tại sao người ta cho rằng:"Những gì mà chúng ta thấy sẽ ảnh hưởng đến những gì chúng ta nói và những gì chúng ta nói ảnh hưởng đến những gì chúng ta thấy"

4. Hãy nêu những khác biệt trong truyền thông có lời giữa Nam và Nữ.

Hướng dẫn trả lời:

- CÂU 1: Ngôn ngữ mô tả dễ được chấp nhận hơn ngôn ngữ phê phán
- CÂU 2: Bạn xem phần "Truyền thông có lời hiệu quả"
- CÂU 3: Trong giao tiếp, chúng ta thường có khuynh hướng chú ý đến những biến cố "phù hợp" với điều mà chúng ta mong đợi. Ta thường nói, chứng minh cho điều ta đã thấy và khi ta nói gì và như thế thì ta sẽ thấy giống như ta đã nói. Bạn nên cho ví dụ thực tế theo kinh nghiệm của riêng bạn.
- CÂU 4: Xem phần này trong bài học.

BÀI 7

CÁC KỸ NĂNG TRONG GIAO TIẾP

1. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT:

Bài 7 bao gồm các phần như các nguyên tắc cần chú ý khi giao tiếp, *các kỹ năng* cần rèn luyện để giao tiếp hiệu quả hơn trong mối quan hệ xã hội và nhất là chuẩn bị cho việc thiết lập mối quan hệ nghề nghiệp khi tiếp cận thân chủ của mình. *Kỹ năng quan trọng nhất là kỹ năng lắng nghe* để tạo mối quan hệ tin tưởng trong mối quan hệ chuyên nghiệp.

2. MỤC TIÊU CẦN ĐẠT SAU KHI HỌC XONG BÀI 7:

Sau khi học bài 7 bạn có thể nhận thức được:

- Các nguyên tắc cần quan tâm khi giao tiếp, trong việc xây dựng mối quan hệ hợp tác
- Một số kỹ năng, quan trọng nhất là kỹ năng lắng nghe để rèn luyện dần cho mối quan hệ giúp đỡ chuyên nghiệp sau này
- Tránh được những cản trở cho việc lắng nghe tích cực.

Bạn cần thực hành các kỹ năng này sau khi học và chú ý hiệu quả của việc ứng dụng các kỹ năng trong giao tiếp và luôn luôn đánh giá khả năng của mình.

3. HƯỚNG DẪN HỌC NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA BÀI 7:

Khi học nội dung này, để có thể nắm vững các nguyên

tắc và các kỹ năng khi giao tiếp, bạn cần thực hiện các bài tập để nhận thấy các tác dụng của các kỹ năng thực hành này. Bạn cần tập luyện nhiều hơn để có thể trở thành thói quen giao tiếp hiệu quả. Bạn cũng cần chú ý nhiều hơn về các yếu tố gây cản trở cho việc lắng nghe tích cực.

NỘI DUNG BÀI HỌC 7

1. KỸ NĂNG GIAO TIẾP:

Kỹ năng giao tiếp là khả năng nhận biết nhanh những biểu hiện bên ngoài và đoán biết diễn biến bên trong của con người và đồng thời biết sử dụng ngôn ngữ có lời và không lời, biết cách định hướng để điều chỉnh và điều khiển quá trình giao tiếp nhằm đạt được mục đích đã định.

1.1. Kỹ năng định hướng.

Kỹ năng định hướng là kỹ năng tri giác ban đầu về các biểu hiện bên ngoài (hình thức, động tác, cử chỉ, ngôn ngữ…) trong thời gian và không gian giao tiếp để xác định được động cơ, tâm trạng, nhu cầu, mục đích, sở thích của đối tượng giao tiếp. Người có kỹ năng tri giác tốt có thể dễ dàng phát hiện sự không ăn khớp giữa lời nói và ngôn ngữ của thân thể.

1.2. Kỹ năng định vị.

Kỹ năng định vị là khả năng xác định vị trí giao tiếp để từ đó tạo điều kiện cho đối tượng chủ động (ai đóng vai gì). Chúng ta cần hiểu rõ tầm quan trọng của tình cảm của chính chúng ta, tôn trọng tình cảm của người khác, hiểu được điều cảm nhận của họ và nguyên nhân của sự cảm nhận đó.

1.3. Kỹ năng điều khiển.

Kỹ năng điều khiển là khả năng lôi cuốn, thu hút đối tượng giao tiếp, biết duy trì sự hứng thú, sự tập trung chú ý của đối tượng (khả năng tự kiềm chế cảm xúc, khả năng làm chủ các phương tiện giao tiếp như ngôn ngữ có lời và ngôn ngữ không lời.).

2. KỸ NĂNG LẮNG NGHE:

Nghe là một tiến trình sinh lý. *Lắng nghe là một tiến trình tâm lý.* Kỹ năng lắng nghe là khả năng quan tâm đến lời nói và tâm trạng, cảm xúc ẩn chứa bên trọng, nhận diện được nhu cầu của người nói, thể hiện sự tôn trọng của mình đối với người nói.

Lắng nghe kém bao gồm:

- Không nghe gì cả những gì người khác nói.
- Chỉ nghe một phần người khác nói.
- Nghe không chính xác.
- Quên thông điệp.

Lắng nghe là để hết tâm trí và khách quan: Sẵn sàng lắng nghe và sẵn sàng phản hồi, kiên nhẫn và tự chủ. Cần cho người khác biết ta có hiểu hết thông điệp không, chung ta cần có những tiếng đệm kèm theo gật đầu khi lắng nghe:

- " Cho tôi biết thêm đi ..."
- " Theo như tôi hiểu thì vấn đề là…"
- " Điều đó chắc làm anh khó chịu lắm phải không…"

- "Hình như chị cảm thấy…"
- " Anh có thể làm gì về chuyện đó.."
- " Ừ, tôi hiểu.."

Có tư thế dấn thân: Ngồi nghiêng về phía trước, hướng đối diện với người nói.

Ngoài ra người lắng nghe cần phải:

- Nhìn vào mắt người nói
- Không ngắt lời.
- Gật đầu kèm theo những tiếng đệm như đã nêu trên

2.1. Lắng nghe hiệu quả là lắng nghe được ý nghĩa thầm kín của câu nói

Để trở thành người lắng nghe hiệu quả, chúng ta phải:

Biết thấu cảm:

Đặt mình vào tình cảnh của người nói (vào vai trò, quan điểm, và cảm nghĩ của họ). Cần phải lắng nghe nội dung công khai và nội dung hàm chứa bên trong, thường cái công khai không quan trọng bằng cái hàm chứa bên trong. Mỗi câu nói có khi hàm chứa ba tầng lớp ý nghĩa:

- Nghĩa đen
- Nghĩa tình cảm
- Nghĩa sâu kín trong vô thức, xuất hiện do hoàn cảnh và phản ứng tự phát của con người mà nhiều khi chính đương sự cũng không ý thức kịp, thường nó bộc lộ mối quan hệ giữa đôi bên.

Ví dụ 1: Con thấy mẹ độc tài quá!

Nghĩa đen: Cái gì mẹ cũng muốn phán ra rồi bắt mọi người tuân theo.

Nghĩa tình cảm: Con mong muốn mẹ hiểu tụi con hơn.

Nghĩa quan hệ: Mẹ con mình có quan hệ tốt nên con mới dám nói thẳng như vậy. Mong mẹ đừng giận con.

Ví dụ 2: Trời hôm nay đẹp quá phải không anh?

Nghĩa đen: Thời tiết tốt

Nghĩa tình cảm: Thích thật, em vui sướng lâng lâng!

Nghĩa quan hệ: Em muốn trao đổi với anh, anh có gì muốn nói với em không?

Ví dụ 3: Anh còn tới đây làm gì nữa?

Nghĩa đen: Trách móc

Nghĩa tình cảm: Em không muốn gặp anh nữa.

Nghĩa quan hệ: Em không muốn xua đuổi anh đâu, em muốn nói chuyện với anh, em muốn anh xin lỗi.

Ví dụ về kỹ năng phản hồi tích cực:

A: "Công việc hôm nay căng thẳng, mệt mỏi quá"

B: "Thôi đừng phàn nàn nữa, mọi người đều như thế cả" (phản hồi mang tính phê phán).

A: “Công việc hôm nay căng thẳng, mệt mỏi quá”

B: “Bạn nên làm việc ít hơn, tại sao bạn không thay đổi công việc, chuyển sang làm việc khác đi?” (Phản hồi nặng về khuyên).

A: “Công việc hôm nay căng thẳng, mệt mỏi quá”

B: “Dường như bạn đã có một ngày vất vả?”

Trên đây là cách phản hồi tích cực, thể hiện sự thấu cảm của người nghe, kích thích người có tâm sự bộc lộ tiếp. Nhân viên xã hội và nhà tham vấn cần phát triển kỹ năng này để có thể hiểu rõ suy nghĩ của thân chủ của mình. Trong quan hệ xã hội, nếu chúng ta phản hồi tốt thì sẽ có được mối quan hệ tin tưởng nơi người khác vì họ cảm thấy được tôn trọng.

2.2. Những trở ngại cho việc lắng nghe tốt:

- Tốc độ suy nghĩ: thường ta nói 125 từ / phút trong khi ta suy nghĩ nhanh gấp 4 lần nên thời gian được dùng để suy nghĩ nhiều hơn là nghe vì thói quen.
- Sở thích: ta thường nghe người và đề tài mà ta thích. Khi thấy khó là bỏ, không nghe.
- Thiếu kỹ năng: không phải nghe được là lắng nghe được vì cần hiểu hết ý nghĩa của thông điệp.
- Thiếu kiên nhẫn.
- Có những thành kiến tiêu cực: lắng nghe một cách chủ quan do phản ứng tạo nên bởi trang phục, tóc, giọng nói, chủng tộc, giới tính. Chúng ta từ chối nghe hoặc rất nhạy bén với những gì chúng ta ghét.

- Sự dồn dập nhiều sự kiện trong truyền thông.
- Thiếu quan sát các cử điệu, âm giọng, sự cường điệu, nét mặt, …để hiểu rõ thái độ và cảm nghĩ.
- Những thói quen không tốt: làm bộ chú ý, cắt ngang người nói, đoán trước thông điệp, sự hờ hững, không phản hồi, không chú ý ngay từ đầu.
- Những trở ngại về mặt thể lý: bệnh, mệt mỏi, tiếng ồn, nhiệt độ…

3. CÁC NGUYÊN TẮC TRONG GIAO TIẾP:

Nhân viên xã hội cần quan tâm đến các nguyên tắc sau đây để thực thi nghề nghiệp một cách hiệu quả.

3.1. Thấu cảm.

Thấu cảm là một trong những nguyên tắc rất quan trọng trong giao tiếp (đặc biệt là trong công tác xã hội). Nghệ thuật thấu cảm là xác định được, hiểu được quan điểm và tình cảm của người khác. Qua sự thấu cảm, ta có thể đánh giá cao cảm xúc của người khác mà không quá bị ảnh hưởng tình cảm làm ảnh hưởng đến việc đánh giá của ta.

Thấu cảm không giống "thông cảm". Thông cảm có nghĩa là "thiên về về suy nghĩ và cảm xúc giống nhau; hoặc có chung cảm xúc và kinh nghiệm…" (trong công tác xã hội, nhân viên xã hội không nên có cảm xúc giống như thân chủ).

Thấu cảm sẽ mở rộng tính nhân bản của bạn, mở mang sự hiểu biết của bạn, truyền cho bạn sự bao dung và tính kiên trì, lòng thương và tính vị tha trong công việc của bạn. Chúng ta cần

cân nhắc kỹ câu tục ngữ sau:

"Đừng đánh giá một người chừng nào bạn chưa hiểu rõ về bản thân anh ta".

3.2. Trách nhiệm

Về cơ bản, khi ta nói về trách nhiệm trong quá trình giao tiếp, chúng ta phải tự hỏi, "Chúng ta mong muốn hiểu và được hiểu đến mức nào?".Khi là một người gửi thông điệp đi, bạn có trách nhiệm chính để được hiểu và hiểu - chứ không phải người kia. Nếu ta không được hiểu thì ta nên tự cho mình chưa trình bày rõ ràng.

Nhiều khi chúng ta giao tiếp không trọn vẹn, có nghĩa là "chúng ta chỉ hoàn thành phần của mình, phần còn lại là trách nhiệm của người khác". Như vậy là chưa đủ, chúng ta phải tiến xa hơn, đọc những dấu hiệu không lời, thực sự thấu cảm, đặt câu hỏi, đưa ý kiến phản hồi. Nếu chúng ta không làm được điều này tức là chúng ta đã tạo điều kiện cho sự hình thành một khoảng trống trong giao tiếp.

3.3. Sự tin tưởng

Một yếu tố hiệu quả nhất và hữu hiệu nhất trong quá trình giao tiếp là sự tin tưởng. Nếu một người nghi ngờ người khác sẽ nhạo báng hoặc chối bỏ tình cảm hoặc cản trở sự thổ lộ các cảm xúc của người này với người kia. Tình cảm và cảm xúc sẽ được giấu kín và chỉ còn lại một khoảng trống trong giao tiếp.

3.4. Nhận thông điệp

Trong giao tiếp, kỹ năng nhận thông điệp từ người khác là một trong các kỹ năng quan trọng. Thông thường chúng ta hay có tính chủ quan trong khi nghe người khác nói. Chúng ta nên duy trì tiếp xúc bằng mắt và quan sát những cử động của họ. *Lắng nghe* và hạn chế những lời bình luận của mình, những đánh giá của mình và cố gắng tiếp thu những gì đang được nói.

Trách nhiệm của chúng ta là phải hiểu (nhất là trong công tác xã hội), kế đó là nhớ đưa ra ý kiến phản hồi.

4. MỘT SỐ ĐIỂM CẦN LƯU Ý, GHI NHỚ KHI HỌC VÀ SAU KHI HỌC:

Khi học và sau khi học bày này, bạn cần ghi nhớ:

- Một số nguyên tắc quan trọng khi giao tiếp
- Ba kỹ năng trong giao tiếp: kỹ năng định hướng, kỹ năng định vị và kỹ năng điều khiển
- Kỹ năng lắng nghe: lắng nghe là một tiến trình tâm lý, lắng nghe người khác tức là tôn trọng họ, xác nhận giá trị của họ và qua đó chúng ta mới có thể hiểu được cái bên trọng, tâm trạng và cảm xúc của họ. Lắng nghe tích cực mới có thể hiểu ý nghĩa ẩn chứa trong câu nói.

5. CÁC TÀI LIỆU CÓ THỂ THAM KHẢO THÊM:

1. Nguyễn Thị Oanh, *Tâm Lý Truyền Thông và Giao Tiếp,* Khoa Phụ Nữ Học, Đại Học Mở Bán Công TP. HCM,1993.

2. Nguyễn Thành Tống, Truyền Thông - Kỹ năng và

phương tiện, Nhà xuất bản Trẻ, TP.HCM,1996.

3. R. Martin Chazin và Shela Berger Chazin, Hành vi con người và Môi trường xã hội, Nội dung tập huấn của ĐH Fordham, Khoa PNH,1997.

4. Tài liệu tập huấn, *Kỹ năng giao tiếp*, Shatec, Singapore, 2000.

5. Đặng Phương Kiệt và Nguyễn Khắc Viện, Tâm Lý học Đời sống, NXB KHXH, Hà Nội,1994.

6. Erhard Thiel, *Hành vi giao tiếp*, Nhà XB Trẻ, 1996.

7. Nguyễn Ngọc Lâm, *Khoa học giao tiếp*, Ban XB ĐHMBC Tp. HCM, 1998.

6. BÀI TẬP:

* Bài tập 1: Kỹ năng lắng nghe

Bạn cùng với một người thứ 2 thử dành khoảng thời gian một phút để lắng nghe tất cả những tiếng động xảy ra xung quanh mình hoặc từ xa vọng đến và ghi lại tất cả các tiếng động mà mình nghe được trên tờ giấy nháp, người lắng nghe thứ hai cũng vậy. Sau khi hai người ghi xong, thử so sánh kết quả với nhau. Kết quả là hai người lắng nghe không giống nhau 100%. Tại sao vậy?

Tại vì con người khi nghe có *khuynh hướng chọn lọc*. Dù có chú ý, tập trung lắng nghe, nhưng tiếng động không được chọn sẽ không vào và não của chúng ta không chú ý đến và không ghi nhận tiếng động đó.

*** Bài tập 2: Kỹ năng phản hồi tích cực**

Bạn thử rèn luyện bài tập "phản hồi tích cực theo nguyên tắc sau: Khi có ai có lời tâm sự buồn nào đó với mình, bạn chỉ cần đáp ứng lại bằng câu hỏi với người đó theo công thức mở đầu bằng "Hình như…" và sau đó dùng từ đồng nghĩa với từ mà người đó vừa dùng trong câu nói của họ.

Ví dụ: A nói với bạn: "Hôm nay tôi làm việc rất mệt, tôi chán quá!"

Phản hồi tích cực: "Hình như bạn đã trải qua một ngày vất vả lắm phải không"

Phản hồi tích cực là vì ta biết lắng nghe được tâm trạng của họ và họ cảm thấy được hiểu và họ sẽ có nguồn cảm hứng để tâm sự tiếp. Ta đừng khuyên và cũng đừng phê phán họ.

***Bài tập 3: Bạn thử thực hiện những điều chỉ dẫn trong bài học (phần kỹ năng lắng nghe) với một người quen biết và bạn sẽ nhận thấy người ấy thích thú hơn khi giao tiếp với bạn vì bạn biết quan tâm và hiểu họ.**

7. CÁC CÂU HỎI:

1. Làm thế nào để lắng nghe hiệu quả và nó có tác dụng như thế nào?

2. Bạn hãy nêu những cản trở thường gặp phải khi lắng nghe người khác

3. Bạn hãy nêu năm loại dấu hiệu phi ngôn ngữ nào chứng tỏ bạn biết lắng nghe?

4. Rèn luyện kỹ năng giao tiếp là rèn luyện như thế nào?

5. Kỹ năng giao tiếp bao gồm những kỹ năng gì?

6. Làm thế nào để rèn luyện các kỹ năng giao tiếp?

Hướng dẫn trả lời:

- CÂU 1: Xem hướng dẫn trong bài học. Tác dụng của lắng nghe: Người nói được quan tâm, được tôn trọng và họ cảm thấy họ có giá trị.
- CÂU 2: SUY nghĩ khi lắng nghe, nghe theo sở thích, thiếu kiên nhẫn, thành kiến, thiếu quan sát, thói quen không tố như hay ngắt lời hoặc giả bộ nghe.. mệt mỏi…
- CÂU 3: Nhìn vào mắt người nói, quan sát, gật đầu, tư thế dấn thân (nghiêng về phía trước), tư thế đối diện người nói.
- CÂU 4: Rèn luyện kỹ năng tri giác, quan sát hình thức bên ngoài, xác định động cơ, nhu cầu, mục đích, sở thích của đối tượng giao tiếp, ứng xử phù hợp với vị trí, vai trò của mình, tôn trọng cảm xúc, quan điểm của người khác, tạo sự lôi cuốn, hứng thú cho đối tượng giao tiếp.
- CÂU 5: CÁC kỹ năng định hướng, kỹ năng định vị, kỹ năng điều khiển và kỹ năng lắng nghe
- CÂU 6: Cần nhận thức về các vấn đề trong giao tiếp, rèn luyện các kỹ năng, quan tâm đến người khác.

BÀI 8

NĂNG ĐỘNG NHÓM

1. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT:

Bài học 8 bao gồm các phần: khái niệm về nhóm nhỏ, vai trò của nhóm nhỏ trong cuộc sống của con người, các đặc điểm tâm lý của nhóm nhỏ, các vai trò được thể hiện trong lúc sinh hoạt nhóm, những điều cần quan tâm khi ta điều hành sinh hoạt nhóm và các giai đoạn phát triển của nhóm nhỏ.

2. MỤC TIÊU CẦN ĐẠT SAU KHI HỌC XONG BÀI 8:

Sau khi học bài 8, bạn nhận thức được tầm quan trọng của *mối quan hệ tương tác* trong một hoặc nhiều nhóm nhỏ. Bạn hiểu được tầm quan trọng của nhóm nhỏ ảnh hưởng đến chúng ta như thế nào về tính cách và thay đổi hành vi, hiểu được *các khuôn mẫu hành vi (vai trò)* của nhóm viên được thể hiện khi chúng ta tham gia sinh hoạt nhóm, đồng thời hiểu được *các giai đoạn phát triển của nhóm* để trong công tác chuyên môn mình có thể giúp một nhóm có vấn đề đạt được các mục tiêu xã hội đã được nhóm đạt ra. Đây là nền tảng lý thuyết cơ bản được sử dụng trong phương pháp công tác xã hội nhóm.

3. HƯỚNG DẪN HỌC NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA BÀI 8:

Khi học bài này, bạn cần liên hệ đến kinh nghiệm của mình trong quá khứ cũng như trong hiện tại khi tham gia các nhóm nhỏ

như nhóm học tập, nhóm công tác, nhóm bạn thân, nhóm đoàn thể hoặc câu lạc bộ... để có thể đối chiếu với lý thuyết, xem mình đã có những thay đổi gì sau khi tham gia các nhóm đó và mình đã phát hiện con người mình như thế nào do sự tác động của nhóm.

NỘI DUNG BÀI HỌC 8

1.KHÁI NIỆM NHÓM NHỎ:

Nhóm nhỏ là tập hợp những con người có hành vi tương tác nhau trên cơ sở những kỳ vọng chung có liên quan đến lối ứng xử của người khác, bao gồm *một số vị trí và vai trò* để thực hiện các mục tiêu (chung và riêng) và thỏa mãn các nhu cầu cá nhân. Sự thỏa mãn các nhu cầu cá nhân này phải phụ thuộc vào việc thực hiện mục tiêu chung của nhóm và múc độ thỏa mãn tất nhiên phụ thuộc vào nhóm hiệu quả hay kém hiệu quả.

Sự tác động hỗ tương ở nhóm có được là nhờ mỗi cá nhân phát triển vai trò của mình, thể hiện cá tính của mình và củng cố vị trí trong nhóm qua các khía cạnh của ứng xử (ngôn ngữ có lời, ngôn ngữ không lời, cảm xúc, khoảng cách).

Năng động nhóm là các hoạt động tâm lý thông qua các mối tương tác và phản ứng giữa các thành viên trong một nhóm nhỏ và từ đó đưa đến sự chuyển dịch các vị trí và vai trò của từng thành viên và cuối cùng tạo sự thay đổi tích cực hoặc tiêu cực nơi họ.

Các hành vi của nhóm viên đều hướng về việc duy trì nhóm. Các hành vi đặc trưng cho việc duy trì nhóm là người lãnh đạo nhóm duy trì tốt đẹp những mối quan hệ liên nhân cách, dàn xếp

những bất đồng, đem đến những động viên, tạo cơ hội cho số ít được nhóm chấp nhận, khuyến khích sự tự định hướng và tăng cường sự phụ thuộc lẫn nhau giữa các thành viên

Ngoài ra cũng cần xác định sự khác biết giữa nhóm, tổ chức và tập thể. Một **tổ chức** là một tập hợp trong đó hình thành một nhóm và những mục đích được quy định một cách hình thức. Các tổ chức tồn tại bởi những lý do khác nhau và có những mục đích tổ chức khác nhau. Trong ba thực thể này (nhóm, tổ chức, tập thể), chính **tập thể** lại có mục đích chung mạnh nhất (người đứng chờ ở bến xe buýt, đi xem chiếu bóng hay cùng đi cầu thang máy).

2. TẦM QUAN TRỌNG CỦA NHÓM NHỎ TRONG CUỘC SỐNG:

Thời gian trong ngày của mỗi người chúng ta phần lớn dành cho các hoạt động nhóm nhiều hơn là hoạt động cá nhân. Từ lúc mối biết đi khi còn bé, con người đã bắt đầu có khuynh hướng gia nhập nhóm nhỏ (nhóm trong khu xóm) ngoài nhóm nhỏ đầu tiên của mình là gia đình. Đến lúc trưởng thành, nhu cầu gia nhập nhóm nhỏ càng mạnh hơn ở mỗi cá nhân để thỏa mãn các nhu cầu:

- Nhu cầu giao tiếp
- Nhu cầu được chấp nhận.
- Nhu cầu được bảo vệ,
- Nhu cầu được yêu thương,
- Nhu cầu được an toàn
- Nhu cầu tự khẳng định,
- Nhu cầu " thuộc về "

Nhóm nhỏ đáp ứng các nhu cầu cơ bản của con người và giúp cá nhân giải quyết được những vướng mắc của cuộc sống. Nếu nhờ vào sự ảnh hưởng và tác động của nhóm, những thử thách mà cá nhân vượt qua được giúp ích rất nhiều cho cá nhân ấy phát triển nhân cách (trường hợp ở nhóm tích cực).

Ngoài ra, con người khi sắp đến tuổi trưởng thành có khuynh hướng xa rời vòng tay người mẹ và áp lực gia nhập nhóm càng mạnh. Lúc ấy, nhóm nhỏ lại đóng vai trò thay thế vai trò người Mẹ nhằm tiếp tục đáp ứng các nhu cầu cơ bản của mình. Vì thế, trẻ mô côi mẹ sớm khi lớn cảm thấy khó khăn trong việc hội nhập với nhóm vì thiếu hẳn một môi trường nhóm nhỏ của gia đình.

3. TẠI SAO NHÓM NHỎ GIÚP CÁ NHÂN THAY ĐỔI HÀNH VI?

Khi tham gia sinh hoạt nhóm, sự tác dộng và mối liên kết giữa các thành viên trong nhóm tạo sự biến chuyển về mặt tâm lý xã hội ở mỗi cá nhân. Nhóm giúp phát triển những cá tính, có khuynh hướng làm cho nhóm khác biệt với những nhóm khác và là đặc trưng riêng biệt. Cá nhân khi tham gia nhóm cố gắng thay đổi hành vi (tích cực cũng như tiêu cực) để *thích nghi* với vai trò và vị trí mong muốn trong nhóm. Sau đây là các yếu tố làm cho cá nhân thay đổi hành vi khi tham gia nhóm:

- Nhóm là môi trường thuận lợi cho sự bộc lộ của cá nhân.
- Cơ chế bắt chước: bắt chước thái độ, cách ăn mặc, cách nói, tuân theo giá trị tập thể, theo một khuôn mẫu hành động.. . (cái TÔI được đồng hóa với nhóm).

- Sợ bị phạt, cố tạo uy tín, ảnh hưởng trong nhóm.
- Áp lực phải thích ứng xuất phát từ áp lực ràng buộc và nhu cầu được chấp nhận, được yêu thương, được an toàn.
- Nhu cầu kiểm chứng những thắc mắc và củng cố niềm tin. Nhóm là chỗ dựa khi cá nhân cảm thấy mất phương hướng.
- Khám phá những cái mới, những giá trị mới, những thái độ mới, khác với mình mà mình chưa nghĩ đến hoặc không thể có được. Những cái mới này giúp cá nhân điều chỉnh hành vi.
- Khám phá hình ảnh của mình qua người khác, khác hẳn không như mình tưởng, khác với mặt nạ mà ta đang đeo, giúp ta nhận thức rõ chính ta hơn (giảm cơ chế phòng vệ).

4. CÁC ĐẶC ĐIỂM TÂM LÝ CỦA NHÓM NHỎ:

Chúng ta không bao giờ thấy các nhóm giống nhau, mỗi nhóm đều có nét riêng của nó. Nhưng các nhóm nhỏ đều mang những đặc điểm tâm lý như sau:

4.1.Mối tương tác:

Các nhóm viên giao tiếp với nhau bằng lời và không lời, sự phát ra thông điệp và cách đáp ứng tạo mối tương tác và ảnh hưởng lẫn nhau giữa các nhóm viên.

4.2.Chia sẻ các mục tiêu:

Sự tương tác không diễn ra tình cờ mà nó luôn luôn có mục đích, có khi nhiều mục đích rất khác nhau, có khi rất tầm thường như bạn bè gặp nhau để nói chuyện thư giãn... Nhưng qua mục tiêu chung của nhóm, mỗi thành viên có thể thỏa mãn được các mục tiêu riêng của mình.

4.3.Hệ thống các quy tắc:

Quy tắc là các quy định hướng dẫn hành vi mà nhóm đặt ra và nhóm viên mặc nhiên chấp nhận . Qua đó, nhóm có thể tạo áp lực mạnh trên nhóm viên và đóng *vai trò kiểm soát xã hội* khiến cho nhóm viên phải tuân thủ các quy tắc chung.

4.4.Cơ cấu chính thức và phi chính thức:

Trong quá trình hoạt động của nhóm, sự tương tác giúp cho nhóm viên bộc lộ, hiểu nhau và thu hút nhau nếu có những điểm tương đồng, tạo thành nhóm nhỏ trong nhóm nhỏ và có người lãnh đạo ngầm (cơ cấu phi chính thức) song song với lãnh đạo chính thức của nhóm (cơ cấu chính thức). Nhóm hoạt động hiệu quả khi nào cơ cấu chính thức và cơ cấu phi chính thức không có mâu thuẫn nhau.

4.5.Vai trò:

Theo thời gian hoạt động ở nhóm, các nhóm viên phát triển dần các vai trò khác nhau. Vai trò là hệ thống khuôn mẫu hành vi quen thuộc mà một cá nhân phát triển để phục vụ cho nhóm và cho kỳ vọng của chính mình.. Đó là quy tắc về hành vi mà cá nhân đó chấp hành. Song song vai trò có vị trí: vị trí lãnh đạo hay vị trí một thành viên bình thường, chỉ biết tuân thủ theo tôn ti trật tự. Có nhóm thì mọi nhóm viên đều có vị trí như nhau (trường hợp nhóm trưởng thành, ai cũng có thể là người lãnh đạo). Vai trò không luôn ở thế tỉnh và có thể thay đổi theo thời gian. *Một nhóm được gọi là năng động* hay không tùy thuộc vào mức độ có hay không sự chuyển dịch về vai trò và vị trí của từng nhóm viên và sự chuyển dịch này có hay không lại thuộc về khả năng của

người lãnh đạo.

5. CÁC VAI TRÒ ĐƯỢC THỂ HIỆN TRONG NHÓM NHỎ.

Mỗi cá nhân trong nhóm đều có nhiều vai trò được thể hiện. Nhóm hoạt động hiệu quả khi các thành viên biết linh hoạt đương đầu với những bất trắc xảy ra nhờ vào *khả năng thích ứng* của họ. Khả năng thích ứng chính là sản phẩm của sự tăng cường và phát triển. *Sự chấp nhận thay đổi là thực chất của sự thích ứng*. Chúng ta có thể phân biệt hai loại vai trò: vai trò hỗ trợ và vai trò cản trở, nhưng cũng cần lưu ý là có những vai trò trong tình huống này là hỗ trợ nhưng trong tình huống khác lại là cản trở. Các vai trò được thể hiện do nhu cầu, nhân cách, có khi tỉnh, có khi động tùy theo đặc điểm của từng nhóm, tùy theo tình huống khác nhau.

Nếu xem xét các vai trò theo hai hướng quan tâm đến mối quan hệ và quan tâm đến công việc thì bảng liệt kê các vai trò hỗ trợ và cản trở như sau:

Tạo thuận lợi: • Đánh giá. • Tổng hợp • Tăng cường sự liên kết, hòa giải. • Giải quyết vấn đề. *Lệ thuộc:*	Thuyết phục • Chất vấn • Khuyến khích, hướng dẫn. • Tìm hướng mới. • Ủng hộ.

• *Theo đuôi.* • *Tránh né.* • *Đùa* • *Không quan tâm, vô tích sự*	*Chi phối* • *Tráo trở.* • *Ngụy biện.* • *Lý giải.* *Giữ kẽ.*
Chu đáo, ân cần • Lắng nghe. • Quan tâm • Chú ý ghi nhận. • Giám sát. *Tránh né.* • *Ly khai về mặt tâm lý và vật lý.* • *Khó chịu.* • *Gây rối.*	Khởi động • Làm rõ mục tiêu. • Duy trì định hướng (thúc, nhắc nhở). • Phân tích, giải thích, • Tóm lược, kết thúc. *Phá phách (đối phó, từ chối hợp tác, coi thường người khác, bắt nạt).* • *Phê phán.* • *Công kích cá nhân (gây hấn)* • *Khống chế (cạnh tranh)*

5.1 Nếu chúng ta phân loại theo hướng về công việc, hướng về củng cố nhóm và các vai trò liên quan đến nhu cầu cá nhân thì có thể ghi nhận như sau:

Các vai trò hướng về công việc:

- Cho và nhận thông tin: " Cấp trên có nói là:"," Có thông báo là…".
- Cho và nhận ý kiến riêng: " Bạn nghĩ sao…", "Tôi không chắc lắm, nhưng tôi nghĩ là…".
- Phân tích, giải thích, phối hợp: "Vậy nền tảng chung của vấn đề là…"
- Bắt đầu, tóm lược, kết thúc (vai trò thường có ở người lãnh đạo): "Ta bắt đầu như thế này nhé…", " Ta kết luận như thế này…".
- Thúc, nhắc nhở: " Hơi lạc đề rồi đó…", "Có phải như thế không?".
- Trắc nghiệm sự nhất trí: " Có ai thắc mắc không?", "Tất cả đồng ý chứ? ".
- Làm rõ mục tiêu: " Chúng ta ở đây không phải để chơi.".

Các vai trò củng cố nhóm:

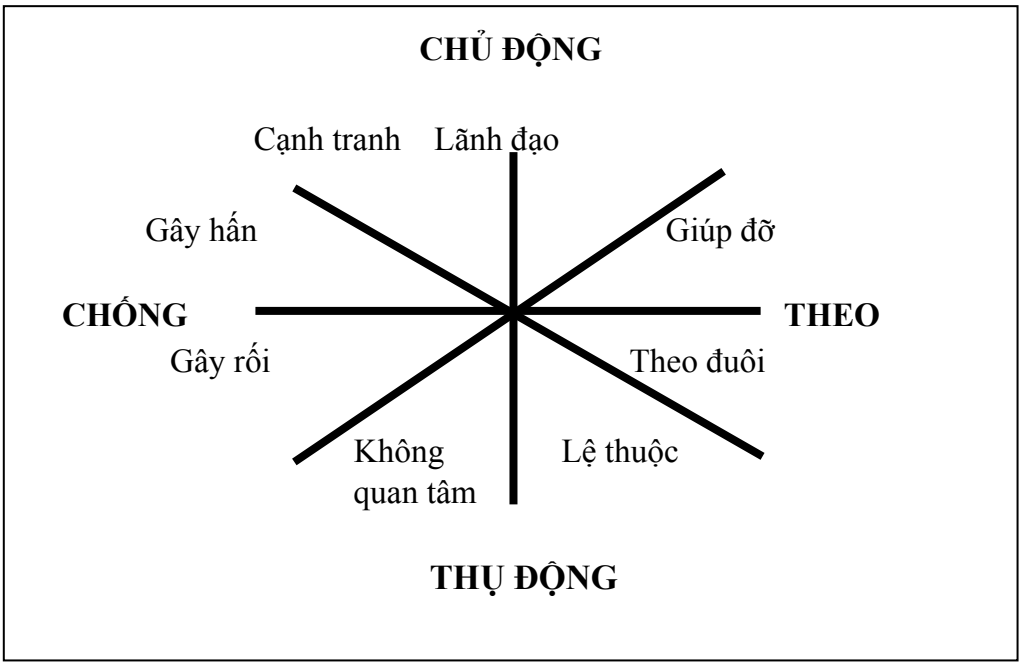
- Khuyến khích: " Cứ tự nhiên nói, Ô hay đó!, Bạn có kinh nghiệm về vấn đề này đó, bạn cho ý kiến đi…".
- Tạo sự hài hòa, hòa giải: " Tôi thấy hơi căng về vấn đề này…", "Hai ý kiến mới nghe có mâu thuẫn nhau, nhưng có vài điểm giống nhau là…".
- Theo đuôi: "ý kiến của anh B hay, tôi theo đó".
- Công nhận sai lầm: "A, tôi tưởng là ...".

- Xác định quy chuẩn:"Làm vậy có được không?", người ta đâu có làm thế?".
- Đánh giá:"Quyết định này có đạt mục tiêu của mình đề ra không?".
- Giữ kẽ: người luôn muốn nghe và phản ứng một cách phụ họa:" Điều đó hay đấy!".
- Lệ thuộc: Tán thành bất cứ ý kiến của người nào trông có vẻ là thủ trưởng, cố gắng tránh né căng thẳng, dễ bị bối rối và tổn thương khi bị phê phán. Người mưu cầu thiện cảm, cần được động viên thường xuyên.
- Quan sát.
- Đùa.

Các vai trò liên quan đến nhu cầu cá nhân:

- Gây hấn: "Nghe đây, bạn lập lại một lần nữa vấn đề ấy thì coi chừng đó…"
- Cản trở, gây rối:" Sao lại theo ý kiến kỳ lạ như vậy?". Thường đi muộn, bỏ họp, đùn công việc dang dở cho người khác, lý lẽ, biện hộ.
- Cạnh tranh: "Tôi tin là các bạn tán đồng ý kiến của tôi.".
- Thích lập lại ý kiến riêng:" Điều này tôi đã nói nhiều lần rồi.".
- Lè phè:"Sao cũng được. "
- Tâm sự dài dòng.
- Tránh né: Người trầm tư, mơ mộng, hoạt động cá nhân rất ít, có thể ly khai nhóm.

5.2.Sắp xếp một số vai trò theo hướng chống - theo và hướng chủ động - thụ động.



Bảng 6: Các vai trò chính được thể hiện trong sinh hoạt nhóm theo 4 hướng chủ động, thụ động, theo và chống.

Theo các nhà tâm lý Pháp, khi chúng ta tham gia sinh hoạt nhóm, mỗi nhóm viên có thể luân phiên đóng nhiều vai trò trong suốt thời gian sinh hoạt. Có 8 vai trò quan trọng nhất. Chúng ta có thể chuyển từ vai trò này sang vai trò khác tùy theo tình huống: lãnh đạo, giúp đỡ, theo đuôi, lệ thuộc, không quan tâm, gây rối, gây hấn, cạnh tranh theo bốn hướng như chủ động, thụ động, chống và theo (theo người lãnh đạo - xem bảng 6). Các vai trò nổi bật được thể hiện như sau:

Vai trò của người lãnh đạo:

- Mở đầu, đặt vấn đề

- Mời tham gia ý kiến
- Hòa giải nếu có mâu thuẫn
- Tóm lược các ý kiến
- Trắc nghiệm sự nhất trí
- Kết thúc buổi họp.

Vai trò của người giúp đỡ:

- Hỗ trợ người lãnh đạo
- Giải thích, cung cấp thông tin
- Giúp nhóm theo hướng của người lãnh đạo

Vai trò của người theo đuôi:

- Ít chủ động nêu ý kiến riêng, chỉ chờ người khác nói xong thì ủng hộ.
- Thường thay đổi ý kiến theo người khác.
- Có theo dõi cuộc họp.

Vai trò của người lệ thuộc:

- Chủ yếu thụ động hơn người theo đuôi.
- Có theo dõi cuộc họp.
- Không tham gia ý kiến.
- Phó thác cho người khác quyết định.

Vai trò của người không quan tâm:

- Ít theo dõi buổi họp
- Làm việc riêng, hoặc nhìn về hướng khác
- Không tham gia ý kiến

Vai trò của người thắc mắc, gây rối:

- Hay đặt những câu hỏi, thắc mắc lặt vặt hoặc lật ngược vấn đề.
- Có khi mở rộng đề tài, lạc đề làm nhóm mất thời gian, gây khó chịu cho nhóm.

Vai trò của người gây hấn:

- Loại người bất mãn hoặc không thích 1-2 nhóm viên nào đó trong nhóm.
- Hay chê bai ý kiến củ người mình không thích.
- Nói to, vung tay, đứng lên ngồi xuống.

Vai trò của người cạnh tranh:

- Khuyến khích sự tham gia của nhóm.
- Chủ động tham gia ý kiến.
- Có khi tóm lược các ý kiến hoặc trắc nghiệm sự nhất trí.

Cần lưu ý rằng các vai trò nêu trên không tự chúng hỗ trợ hay cản trở từ nguồn gốc. Một vai trò có thể là hỗ trợ hay cản trở tùy thuộc vào tình huống. Mỗi người chúng ta đảm nhận nhiều vai trò khác nhau trong những tình huống khác nhau, miễn sao đừng cố định thường xuyên ở một hay hai vai trò nào đó. Sự nhận thức đúng về các vai trò này sẽ giúp chúng ta một cách thiết thực nâng cao hiệu lực của mình trong nhóm.

5. CÁC BƯỚC KỸ NĂNG VÀ KỸ THUẬT LÃNH ĐẠO TRONG TIẾN TRÌNH NHÓM

Các bước kỹ năng	Kỹ thuật lãnh đạo	Mục đích
1. Duy trì mục tiêu của nhóm	1. Xác định rõ mục tiêu của nhóm. 2. Thiết lập các quy tắc cơ bản của nhóm (ví dụ: hiện diện thường xuyên, biết giúp đỡ người khác, không tấn công lẫn nhau, đặt ra các giới hạn…). 3. Nhẹ nhàng tạo ranh giới giới hạn cho những ai muốn chuyển hướng sự quan tâm của nhóm và có hành vi phá đám. 4. Trao đổi thân thiện với mọi người. 5. Chú ý và	1. Thiết lập cấu trúc cơ bản và các giới hạn của nhóm.

2. Liên kết lãnh đạo - thành viên nhóm.	khuyến khích sự gắn bó với từng cá nhân: ♠Chia sẻ những chuyện vui về mình cho nhóm (Chấp nhận những kiểu cách khác nhau (ví dụ: sau khi nhóm viên tự giới thiệu về mình, lãnh đạo bình luận thêm vài câu trước khi mời người khác nói). Hỗ trợ sự nhận diện chung và mối liên kết giữa các thành viên. Giới thiệu những đặc tính tích cực của người này cho người khác biết. Bài tập khởi động. Cần chú ý:	2. Tạo điều kiện cho sự thu hút lẫn nhau để nhóm viên cảm thấy được: (An toàn. (Chấp nhận. (Thuộc về nhau. (Giảm cảm xúc đè nén. (Tăng sự thân thiện.

3.Liên kết thành viên - thành viên nhóm. 4. Khuyến khích sự phản hồi.	1. Khuyến khích sự phản hồi. 2. Hướng dẫn các thành viên trao đổi lẫn nhau (nói với nhóm hơn là nói với lãnh đạo.). 3. Đi sâu vào chi tiết (cái gì? ai? ở đâu? tại sao?), giúp các thành viên tự giải thích. 4. Củng cố những đáp ứng tích cực: lãnh đạo cần lưu ý đến các yếu tố tích cực như khen ngợi, hỗ trợ, đánh giá cao, cám ơn. 5. Chuyển đổi những lý 1ẽ không tích cực thành tích cực (ví dụ thay vì nói làm biếng thì nói không quen kiên nhẫn). 6. Làm rõ khi có sự phân cực (tóm lược	Để hoàn thành: (Mục tiêu cá nhân và nhóm. (Tự nhận thức. (Nhìn về mình. (Thay đổi hành vi. (Thay đổi cách nhìn.

	các ý kiến khác nhau). 7. Thiết lập các nối kết: xem có sự tương đồng hay không giữa hành vi quá khứ và hành vi hiện tại. 8. Làm sáng tỏ: giúp các thành viên hiểu hành vi của họ từ một quan điểm khác với quan điểm quen thuộc của họ (ví dụ người cha hay đánh đòn con vì trước kia ông ta thường hay bị đánh đòn. Hỏi người cha muốn gì ở người cha của mình.) 9. Áp dụng kỹ năng giải quyết mâu thuẫn. Có 6 bước giải quyết mâu chuẩn: (Xác định vấn đề từ một phía có mâu thuẫn (Xác định vấn	(Giảm sự lo âu. (Tăng sự tự tin. (Giải quyết mâu thuẫn. (Phát triển quan hệ tích cực (Kích thích sự quan tâm xã hội (Tăng trách nhiệm và sự cộng tác

	đề từ các phía khác. (Đặt ra các giải pháp khác nhau. (Chọn một giải pháp. (Thực hiện giải pháp. (Theo dõi, lượng giá. 10. Tóm lược: giữa buổi họp và cuối buổi họp. 11.Giao ước trong công việc.	

7. NHỮNG ĐIỀU CẦN QUAN SÁT KHI CHÚNG TA ĐIỀU HÀNH SINH HOẠT NHÓM:

♦ *Sự tham gia:*

Ai tham gia nhiều, ai tham gia ít, ai im lặng, sự im lặng đó có nghĩa gì, ai nói với ai.

♦ *Múc độ ảnh hưởng:*

Ai được chú ý nghe và ai không được chú ý nghe.

♦ *Cách lấy quyết định:*

Do ai, đa số hay số ít ? Hay do một cá nhân nào chi phối.

♦ *Bầu không khí:*

Bầu không khí chung ra sao ? Cái gì ảnh hưởng đến bầu không khí đó, tích cực hay tiêu cực.

♦ *Công việc:*

Ai hỏi, ai giải thích, ai cho thông tin, ai gây rối, cản trở, ai có sáng kiến, ai hòa giải các mâu thuẫn, ai trắc nghiệm sự nhất trí.

♦ *Củng cố nhóm:*

Ai giúp người khác cho ý kiến.

♦ *Nhu cầu cá nhân:*

Ai cắt ngang người khác, ai nói nhiều, ai thường chỉ trích phê phán, ai muốn sự chú ý của nhóm.

8. CÁC GIAI ĐOẠN PHÁT TRIỂN CỦA NHÓM:

8.1. Giai đoạn 1: giai đoạn hình thành (thành lập).

Đặc tính của giai đoạn này là các nhóm viên có cơ chế phòng vệ do mới quen biết nhau, giữ khoảng cách, ít bộc lộ, khó chia sẻ với nhau và thiếu sự thống nhất, đang thăm dò nhau, không muốn mạo hiểm. Mỗi nhóm viên tìm kiếm những điểm

tương đồng nơi người khác liên quan đến giá trị, thái độ để từ đó xác định vai trò sẽ đảm nhận của mình trong mối quan hệ so với nhiệm vụ chung của nhóm. Lãnh đạo thường là thành viên quả quyết nhất. Các thành viên đều mang tâm trạng mâu thuẫn, tức vừa thương vừa ghét do vừa bị thu hút lẫn nhau do nhu cầu giống nhau và vừa giữ kẽ do chưa hiểu nhau. Giai đoạn này chấm dứt khi các thành viên cảm thấy an toàn và thoải mái trong nhóm.

8.2. Giai đoạn 2: Quyền lực và kiểm soát.

Đây là giai đoạn bắt đầu công việc, sự thống nhất và mối quan hệ bắt đầu tăng lên. Các thành viên tìm cách đóng góp cho nhóm và thích nghi với nhau. Trong tiến trình này, bắt đầu có sự cạnh tranh với nhau để thiết lập vị trí và vai trò của mình trong nhóm và từ đó hình thành các quy tắc, phương pháp làm việc, mối liên kết giữa các thành viên tương hợp (cơ cấu phi chính thức). Sự cạnh tranh và liên kết này nhằm để tìm kiếm quyền lực, ảnh hưởng và để tự bảo vệ, tìm sự hỗ trợ, khen thưởng của nhóm.

Vai trò của lãnh đạo là giúp các thành viên sử dụng được nhóm, tái lập sự cân bằng và giải quyết mâu thuẫn. Nếu giải quyết được, nhóm sẽ ổn định, các thành viên tin tưởng và gắn bó với nhau hơn. Nếu không, nhóm có nguy cơ tan rã ở giai đoạn này.

8.3. Giai đoạn 3: Giai đoạn ổn định (thân mật):

Đến giai đoạn này, nhóm có bầu không khí gia đình thân thiện. Các thành viên chịu lắng nghe nhau và chấp nhận nhau, phân công trách nhiệm và quyền lợi. Họ cởi mở và thẳng thắn hơn khi thảo luận. Nhóm trở thành nơi tăng trưởng và thay đổi hành vi,

nhóm viên cố gắng thay đổi chính mình để phù hợp với sự mong đợi của nhóm và hòa hợp với mục tiêu chung của nhóm vì có sự đồng hóa giữa họ và nhóm (nhóm là mình, mình là nhóm).

8.4. Giai đoạn 4: Giai đoạn trưởng thành.

Giai đoạn này có đặc điểm là mục đích rõ ràng hơn, nhóm có ảnh hưởng mạnh đến các thành viên, đoàn kết chặt chẽ và cơ cấu ổn định. Nhóm hoạt động hiệu quả và linh hoạt trong giải quyết vấn đề. Các thành viên hợp tác trong nhiệm vụ của nhóm và chia sẻ quyền lực lãnh đạo từ những kinh nghiệm, kỹ năng, kiến thức và sức lực. Các thành viên cảm thấy tự do trong biểu hiện nhân cách của mình. Thông tin nội bộ cao và bình đẳng.

8.5. Giai đoạn 5: Giai đoạn kết thúc.

Nhóm chấm dứt hoạt động vì đã hoàn thành mục tiêu và sự kết thúc này luôn gặp khó khăn vì có thành viên muốn níu kéo, chống lại sự tan rã. Nếu nhóm muốn duy trì hoạt động tiếp tục thì phải đề ra mục tiêu mới.

9. CÁC ĐẶC ĐIỂM CỦA NHÓM HIỆU QUẢ VÀ KÉM HIỆU QUẢ.

Nhóm hiệu quả	Nhóm kém hiệu quả
Mọi người đều tham gia Có tinh thần trách nhiệm Có sự tin cậy và chăm	Phản ứng tiêu cực đối với chương trình làm việc Tranh chấp trong nhóm Thiếu kỹ năng giao tiếp

sóc nhau Sử dụng các nguồn lực Lắng nghe nhau Tự giác kiểm tra với nhau Giải quyết bất đồng Thái độ thoải mái Giải quyết vấn đề một cách công khai Quyết định theo lý trí hơn là theo tình cảm	Lãnh đạm, sợ đưa ra quyết định Tránh việc. Các thành viên thiếu kiên nhẫn Hay cãi nhau. Thoái chí Khó đưa ra quyết định

9. MỘT SỐ ĐIỂM CẦN LƯU Ý, GHI NHỚ KHI HỌC VÀ SAU KHI HỌC:

Sau đây là một số điểm mà bạn cần ghi nhớ khi học và sau khi học bài 8 này:

- Nhóm nhỏ đóng một vai trò rất quan trọng trong việc đáp ứng các nhu cầu cơ bản của con người
- Nhóm là tấm gương soi qua đó chúng ta khám phá con người của chúng ta và điều chỉnh hành vi.
- Tất cả các nhóm nhỏ đều không giống nhau về mặt hoạt

động và con người, nhưng đều có những đặc điểm tâm lý giống nhau.

- Một nhóm được xem là năng động khi mỗi nhóm viên linh hoạt trong sự chuyển đổi vai trò khác nhau khi tham gia sinh hoạt nhóm.
- Nhóm là môi trường thuận lợi cho sự bộc lộ.
- Giai đoạn 3 của tiến trình phát triển nhóm là giai đoạn giúp cá nhân trong nhóm dễ dàng thay đổi hành vi

10. CÁC TÀI LIỆU CÓ THỂ THAM KHẢO THÊM:

1. Nguyễn Thị Oanh, *Tâm Lý Truyền Thông và Giao Tiếp,* Khoa Phụ Nữ Học, Đại Học Mở Bán Công TP. HCM., 1993.

2. Nguyễn Thành Tống, Truyền Thông - Kỹ năng và phương tiện, Nhà xuất bản Trẻ, TP.HCM,1996.

3. R. Martin Chazin và Shela Berger Chazin, Hành vi con người và Môi trường xã hội, Nội dung tập huấn của ĐH Fordham, Khoa PNH,1997.

4. Tài liệu tập huấn, *Kỹ năng giao tiếp*, Shatec, Singapore, 2000.

5. Đặng Phương Kiệt và Nguyễn Khắc Viện, Tâm Lý học Đời sống, NXB KHXH, Hà Nội, 1994.

6. Erhard Thiel, *Hành vi giao tiếp*, Nhà XB Trẻ, 1996.

7. Pamella Klein Odhner, *Giới thiệu thực hành công tác xã hội*, sách hướng dẫn tập huấn, Tập 1, 7.1998

8. Nguyễn Ngọc Lâm, *Khoa học giao tiếp*, Ban XB

ĐHMBC Tp. HCM, 1998.

11. BÀI TẬP:

Nếu bạn có dịp tham dự một cuộc họp nhóm, bạn thử quan sát các nhóm viên thể hiện và chuyển đổi các khuôn mẫu hành vi (các vai trò) như thế nào, qua đó bạn có thể nhận diện ai là người lãnh đạo ngầm (cơ cấu phi chính thức) và hiểu rõ hơn mối tương tác giữa các nhóm viên và các nhu cầu của từng cá nhân. Tất nhiên để nắm được những đặc điểm này, bạn phải nắm vững lý thuyết.

12. CÁC CÂU HỎI:

1. Khi nào một nhóm nhỏ được gọi là nhóm năng động?

2. Vai trò của nhóm nhỏ trong cuộc sống của con người?

3. Nhóm nhỏ đáp ứng các nhu cầu gì của con người?

4. Các đặc điểm tâm lý của nhóm nhỏ.

5. Bạn hãy nêu các giai đoạn phát triển của nhóm.

6. Tại sao giai đoạn ba là giai đoạn giúp cá nhân thay đổi hành vi?

7. Đặc điểm của một nhóm trưởng thành.

8. Đặc điểm của một nhóm chưa trưởng thành.

9. Tại sao nhóm nhỏ giúp cá nhân thay đổi hành vi?

10. Bạn thử cho biết một trường hợp điển hình thay đổi

hành vi khi bạn tham gia sinh hoạt nhóm.

Hướng dẫn trả lời:

- CÂU 1: Khi lúc sinh hoạt thảo luận nhóm, các nhóm viên linh hoạt thay đổi các khuôn mẫu hành vi của họ theo từng tình huống.
- CÂU 2: Vai trò rất quan trọng giúp đáp ứng các nhu cầu cơ bản và giúp khám phá con người của mình (bớt mù về mình) do sự phản hồi của nhóm và giúp phát triển nhân cách nếu nhóm nhỏ là nhóm tích cực.
- CÂU 3: Nhóm nhỏ đáp ứng các nhu cầu cơ bản của con người (xem lại nhu cầu cơ bản của Maslow)
- CÂU 4: Xem trong bài học
- CÂU 5: Có 5 giai đoạn phát triển của nhóm nhỏ: giai đoạn hình thành, giai đoạn quyền lực và kiểm soát, giai đoạn ổn định, giai đoạn trưởng thành và giai đoạn kết thúc.
- CÂU 6: Vì nhóm có bầu không khí thân thiện, chấp nhận nhau, nhóm viên cố gắng thay đổi để phù hợp với sự mong đợi của nhóm (một sự đồng hóa giữa cá nhân và nhóm)
- CÂU 7 VÀ 8: Xem phần nhóm hiệu quả và nhóm kém hiệu quả.
- CÂU 9: Vì do áp lực của nhóm, do sợ bị loại, do khám phá bản thân và thay đổi để được chấp nhận, do bắt chước, học hỏi kinh nghiệm của người khác…
- CÂU 10: Tùy vào kinh nghiệm của bạn, nó có thể tích cực hoặc tiêu cực.

BÀI 9

LÃNH ĐẠO VÀ CÁC PHONG CÁCH LÃNH ĐẠO TRONG NHÓM NHỎ

1. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT:

Trong mối tương tác ở một nhóm nhỏ khi thảo luận giải quyết một vấn đề, vai trò của lãnh đạo rất quan trong, nhất trong lãnh vực xã hội vì nó quyết định tính hiệu quả của việc hoàn thành mục tiêu của nhóm. Do đó bài 9 này trình bày các khái niệm của lãnh đạo, chú trọng đến hành vi lãnh đạo, lãnh đạo như thế nào, khi nào áp dụng một phong cách lãnh đạo phù hợp và thế nào là lãnh đạo hiệu quả.

2. MỤC TIÊU CẦN ĐẠT SAU KHI HỌC XONG BÀI 9:

Sau khi học bài 9 này bạn có thể:

- Hiểu được các khái niệm lãnh đạo, nhất là hành vi lãnh đạo trong lãnh vực công tác xã hội
- Hiểu được các *cơ chế của các phong cách lãnh đạo*
- Biết cách chọn phong cách lãnh đạo phù hợp theo tình huống khi điều hành thảo luận nhóm
- Biết thế nào là lãnh đạo hiệu quả
- Tự đánh giá về phong cách lãnh đạo của chính mình.

3. HƯỚNG DẪN HỌC NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA BÀI

9:

Khi học bài 9 này bạn cần liên hệ đến những tình huống mà mình đã trải nghiệm qua các lần họp nhóm khác nhau để xem xét lại các phong cách lãnh đạo của người khác và của chính bản thân để có thể đánh giá lại tại sao cuộc họp nhóm đó có thành công hay không. Bạn cần thực hai bài trắc nghiệm để nhận biết được phong cách lãnh đạo của chính mình để có thể điều chỉnh phong cách lãnh đạo phù hợp và hiệu quả hơn. Như vậy bạn mới có thể hiểu rõ lý thuyết tốt hơn.

NỘI DUNG BÀI HỌC 9

1. KHÁI NIỆM LÃNH ĐẠO.

Sự sống còn của một nhóm hay một tổ chức đều do mục tiêu đã được vạch ra và lãnh đạo là tác động vào tổ chức dó để tiến tới mục tiêu. Nói một cách khác, *lãnh đạo là một quá trình gây ảnh hưởng đến các hoạt động của một cá nhân hay một nhóm nhằm đạt được mục đích trong tình huống nhất định.*

Trước đây, theo quan niệm xưa, người lãnh đạo là người tài ba xuất chúng, đạo đức mẫu mực, xem người chịu sự lãnh đạo là người còn ấu trĩ. Đó là quan niệm *lãnh đạo cá nhân*. Trong thời gian qua, khoa học cũng đã tập trung nghiên cứu về lãnh đạo cá nhân như trí thông minh, năng khiếu, nghị lực... Kết quả không có gì đặc biệt và nhận thấy sự xuất hiện lãnh đạo lại tùy thuộc vào hoàn cảnh, tùy vào yêu cầu của tập thể ở một thời điểm nhất định. Đó là khả năng nhận diện vấn đề của nhóm và vận động mọi người cùng tham gia giải quyết vấn đề đó.

Hiện nay, khoa học không còn tập trung vào cá nhân mà quan sát những động tác, hành vi *(hành vi lãnh đạo*) trong nhóm và nhận thấy người lãnh đạo thành công là người biết điều hòa sự tham gia, tổng hợp các ý kiến, giúp nhóm khai phá vấn đề. Lãnh đạo là một tiến trình tập thể: người lãnh đạo giỏi là người biết phát hiện, phát huy, và nối kết các hành vi của nhóm để đưa nhóm đến mục tiêu.

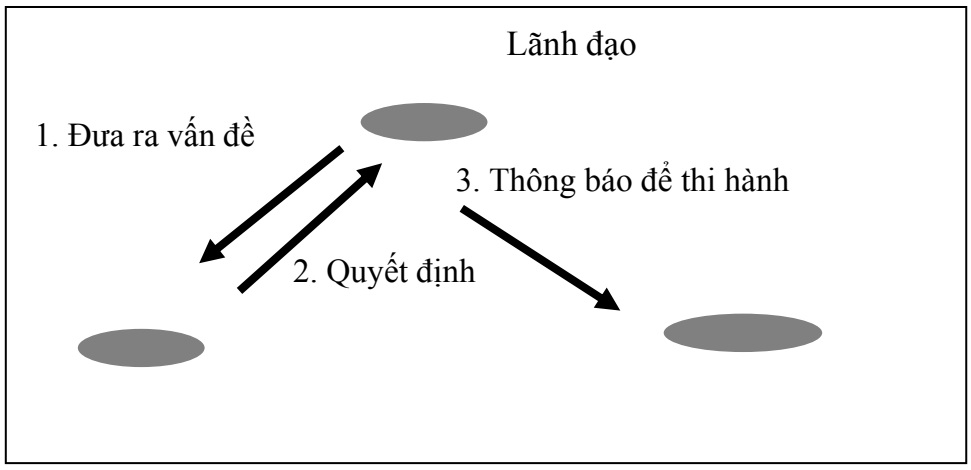
2. LÃNH ĐẠO NHƯ THẾ NÀO?

2.1. Các phong cách lãnh đạo

Theo Auren Uris, có ba phong cách lãnh đạo cơ bản:

♦ *Lãnh đạo chỉ huy:*

Nhà lãnh đạo đòi hỏi cấp dưới phải tuân phục mọi mệnh lệnh của mình. Ông ta quyết định chính sách và coi việc lựa chọn là điều mà chỉ có một người có quyền làm là ông ta. Người lãnh đạo đưa ra vấn đề và quyết định, sau đó thông báo cho nhóm viên để thi hành (xem bảng 7).

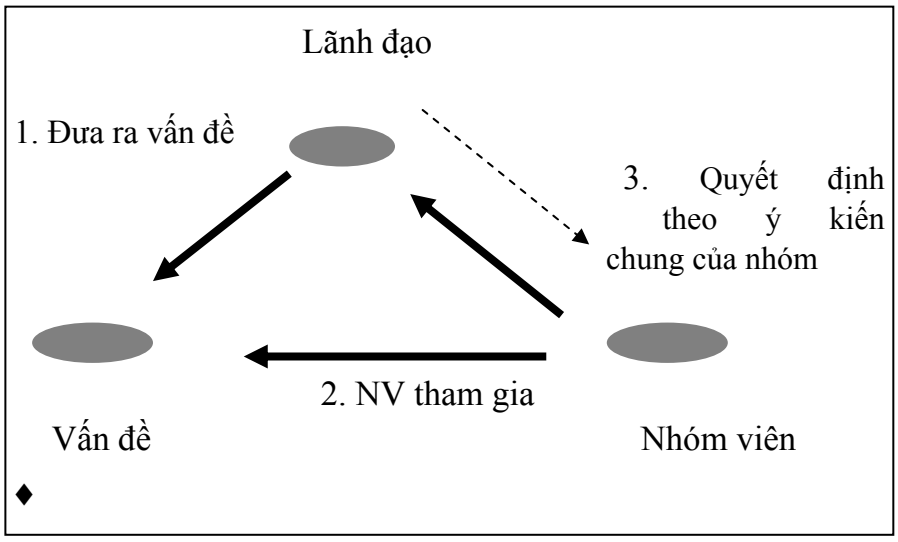


Bảng 7: Cơ chế lãnh đạo chỉ huy

♦ *Lãnh đạo dân chủ:*

Nhà lãnh đạo ghi nhận ý kiến của nhóm viên, tổ chức các buổi họp thảo luận bàn bạc công việc, tham khảo ý kiến của người khác và khuyến khích nhóm viên tham gia lập ra chính sách. Nhà lãnh đạo đưa ra vấn đề, nhóm viên tham gia ý kiến và nhà lãnh đạo quyết định theo ý kiến của đa số (Xem bảng 8). Nhưng cũng đừng hiểu lãnh đạo dân chủ là mọi quyết định đều dựa trên sự biểu quyết của tập thể.

Bảng8 Cơ chế lãnh đạo dân chủ dân



♦

♦ *Lãnh đạo để tự do hoạt động:*

Người lãnh đạo chỉ là người cung cấp thông tin và cá dữ kiện, không tham gia vào hoạt động của tập thể, sử dụng rất ít quyền điều hành của mình. Đây cũng không có nghĩa là thiếu vắng hoàn toàn sự lãnh đạo, mọi người được phép muốn làm gì thì làm.

Người lãnh đạo có thể thể hiện bất cứ phong cách nào trong

ba phong cách này. Nhưng điều quan trọng là không nên cố định chỉ ở một phong cách duy nhất vì còn phải tùy thuộc rất nhiều yếu tố chi phối tập thể. *Nghệ thuật lãnh đạo* là sự uyển chuyển, biết sử dụng phong cách nào một cách đúng lúc và thích hợp nhất.

Việc chọn phong cách lãnh đạo nào là tùy vào các yếu tố:

♦ *Cá nhân nhóm viên:*

Không ai giống ai, mỗi cá nhân có những đặc điểm riêng biệt. Cần phải độc tài với những loại người như:

- Những người hay có thái độ chống đối, ngang bướng.
- Những người không tự chủ (thiếu ý chí và nghị lực)

♦ *Cần phải dân chủ đối với những loại người như:*

- Những người có tinh thần hợp tác
- Những người thích lối sống tập thể.

♦ *Đối với những loại người này nên để họ tự do hoạt động:*

- Những người hay có đầu óc cá nhân, thích được khen và được chú ý, thích làm theo ý riêng của họ.
- Những người không thích giao tiếp vì một lý do tâm lý nào đó.

2.2.Tập thể nhóm viên:

Đặc tính chung của những cá nhân trong nhóm ảnh hưởng

đến phong cách lãnh đạo được sử dụng. Nhóm này khác với nhóm kia ở những điểm nào đó, hiểu được điểm khác biệt thì sẽ chọn được phong cách phù hợp.

Việc chọn phong cách lãnh đạo phải dựa trên cơ sở đánh giá nhóm viên của mình. Khi hoàn cảnh thay đổi, con người có thể thay đổi cả thái độ lẫn hành vi của mình. Qua kinh nghiệm, các thành viên khi tham gia nhóm và làm việc chung với nhau thường hình thành một tính thống nhất trong hành vi và thái độ. Tuy nhiên, có thể vẫn tồn tại một vài cá nhân không đi theo đường lối của nhóm hoặc không đồng tình với một phương pháp lãnh đạo nào đó. Để định hướng cho một phong cách lãnh đạo phù hợp, người lãnh đạo phải tìm hiểu những cá tính này kỹ lưỡng, bao gồm những điểm tương đồng và những sự khác biệt trong hành vi, thái độ, biểu hiện tâm lý, tình cảm, cung cách làm việc và sinh hoạt trong nhóm.

Sự hình thành và phát triển cá tính của một người mang dấu ấn rất lớn của thời thơ ấu. Tuy nhiên, quá trình phát triển cá tính của một nhóm không giống như quá trình phát triển cá tính của một cá nhân. Trước khi quyết định phong cách lãnh đạo, người lãnh đạo phải cân nhắc các điểm sau đây:

- Khả năng của nhóm có hiểu những mục tiêu mà nhóm đang thực hiện không?
- Tính hiệu quả của nhóm trong nỗ lực hoàn thành những mục tiêu đó?
- (năng lực, cơ cấu, phối hợp trong công việc).
- Sự hăng hái phục vụ cho những mục tiêu chung?
- Tính đồng nhất của nhóm: lứa tuổi, trình độ, sở thích,

người giỏi, người kém.

2.3.Tình huống lãnh đạo:

Nhóm thường trải qua những hoàn cảnh, tình huống khác nhau, lúc vui, lúc buồn, lúc căng thẳng. Điều này đòi hỏi công tác lãnh đạo cũng phải có những thay đổi hợp lý và sẵn sàng đối phó với những tình huống có thể xảy ra.

- Tình huống bất trắc, khẩn trương: phong cách chỉ huy
- Tình huống khẩn trương, phải tập trung cao độ: phong cách quan tâm, được lòng người là hiệu quả nhất vì không ai muốn căng thẳng.
- Tình huống có bất đồng trong nhóm: phong cách dân chủ, nhưng cũng có khi chỉ huy.
- Tình huống có hoang mang, xáo trộn trong nhóm: phong cách thân mật.

2.4.Cá tính của người lãnh đạo:

Có khi cá tính của người lãnh đạo là nhân tố quyết định trong việc lựa chọn phong cách lãnh đạo. Nó là nguyên nhân vì sao chúng ta cảm thấy thích phong cách lãnh đạo này hơn những phong cách khác. nói chung, mọi hành vi của chúng ta, từ cách ăn nói đến cách đi đứng, đều bộc lộ cá tính của mình. Kinh nghiệm đã rút ra các điểm sau đây:

- Áp dụng. Người lãnh đạo hiệu quả phải thật sự hiểu rõ phong cách tự nhiên sẽ tốt hơn các phong cách còn lại.
- Dù thích phong cách nào đi nữa, cũng có lúc dùng một trong ba phong cách cơ bản ở một mức độ nào đó.

- Chúng ta thường sử dụng phong cách nào mình thích, nhưng nếu tình huống thay đổi, phải sử dụng phong cách thích hợp nhất.
- Điều quan trọng là chúng ta phải kiểm tra lại cá tính của mình về chính mình.

3. LÃNH ĐẠO HIỆU QUẢ:

Theo ông Auren Uris, thái độ, được biểu hiện qua cử chỉ, hành vi, là một yếu tố rất quan trọng, có thể nói quyết định đến sự thành bại của công việc trong một nhóm. Lãnh đạo hiệu quả là làm thế nào có thể duy trì và phát triển những thái độ mà người lãnh đạo muốn.

Thông thường có mối liên hệ như sau:

Phong cách lãnh đạo	*Thái độ của nhóm viên*
Chỉ huy	Phục tùng
Dân chủ	Hợp tác
Tự do hoạt động	Phát huy sáng kiến

Nhưng nên nhớ là phong cách lãnh đạo được sử dụng tùy thuộc vào kết quả nào mà người lãnh đạo mong muốn. Nhưng làm thế nào nào để hình thành thái độ?

♦ *Với phong cách chỉ huy:*

Người lãnh đạo chịu trách nhiệm toàn bộ về kế hoạch và thường hướng dẫn nhóm hoạt động. Nhóm viên phải hiểu tường tận những công việc trong nhóm và nhiệm vụ của chính mình.

♦ *Với phong cách dân chủ:*

Người lãnh đạo cần tỏ ra là đang thật sự cần sự hợp tác của các nhóm viên và họ sẽ sẵn sàng giúp người lãnh đạo. Nhưng cần phải lưu ý đến những giới hạn trong phương cách dân chủ vì quyết định của nhóm cũng chưa hẳn là đúng.

♦ *Với phong cách tự do hoạt động:*

Người lãnh đạo nói rõ cho nhóm viên biết mục đích của công việc là gì và cho phép họ sử dụng sáng kiến của chính mình để thực hiện công việc. Nhưng người chịu trách nhiệm cuối cùng vẫn phải là người lãnh đạo. Do đó, nên căn dặn họ nên thường xuyên thông báo cho bạn biết tiến triển của công việc.

Điều quan trọng là những gì mình muốn và khi nào muốn phải được trình bày rõ ràng cho nhóm viên biết. Phục tùng quá mức thì nhóm viên không có cơ hội để phát triển năng lực, hợp tác quá mức có khi đưa đến tình trạng mất thời gian vô ích và cuối cùng, tự do phát huy sáng kiến quá mức có thể gây rối loạn cho công việc.

♦ *Các phong cách lãnh đạo thể hiện khi thảo luận nhóm: Các hành vi lãnh đạo theo từng phong cách lúc khởi đầu cuộc họp, lúc nửa chừng và lúc kết thúc cuộc họp*

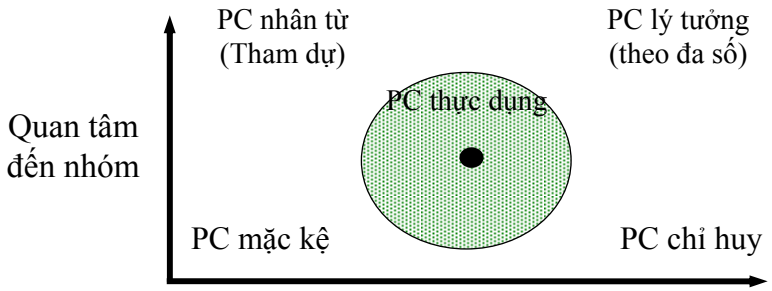
Phong cách lãnh đạo	**Lúc khởi đầu**	**Lúc nửa chừng**	**Lúc sau cùng**
Chỉ huy	Áp đặt mục tiêu của mình	Áp đặt ý kiến, tổ chức tranh luận	Đưa kết luận

Dân chủ	Thiết lập mục tiêu chung	Xem xét lại, khuyến khích sự trao đổi	Đề nghị tổng hợp chung
Mặc kệ	Không can thiệp	Tự do	Không can thiệp

Hậu quả được ghi nhận theo từng phong cách đối với công việc, đối với khả năng tự lập của nhóm viên, đến tiến trình nhóm và sự thỏa mãn của nhóm viên sau cuộc họp:

Phong cách	**Đối với công việc**	**Khả năng tự lập**	**Tiến trình nhóm**	**Thỏa mãn của nhóm viên**
Chỉ huy	Toát	Tùy thuộc, qui phục	Căng thẳng	Trầm lặng. xoa dịu, trấn an
Dân chủ	Toát	Năng động cao	Liên kết, giúp đỡ nhau	Thỏa mãn
Mặc kệ	Xấu	Thụ động	Chia phe	Vô kỷ luật

Theo Blake và Mouton, phong cách lãnh đạo tùy thuộc vào các mức độ: quan tâm nhiều hoặc ít đến công việc hay đến nhóm, từ đó mà có 4 phong cách cực đoan như phong cách mặc kệ, phong cách nhân từ (tham dự), phong cách lý tưởng (theo đa số), phong cách chỉ huy (Xem bảng 9).



Bảng 9: Phong cách thực dụng là một phong cách lãnh đạo hiệu quả

Phong cách nhân từ (tham dự) là phong cách qua dó người lãnh đạo không quan tâm đến tổ chức, vị trí, quên đi vai trò lãnh đạo của mình, coi mình là một thành viên như người khác. Đây là phong cách quan tâm đến sự tìm tòi, khám phá.

Phong cách lý tưởng là phong cách khó đạt được vì rất khó dung hòa tối đa hai mối quan tâm cùng lúc (quan tâm đến công việc và quan tâm đến nhóm đều rất cao)

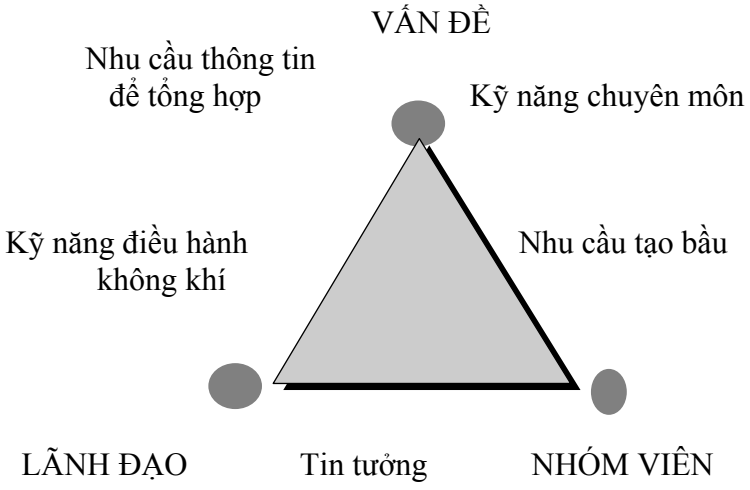
Phong cách chỉ huy là phong cách chỉ quan tâm nhiều đến hoàn thành công việc hơn là quan tâm đến nhu cầu của nhóm viên.

Phong cách mặc kệ là phong cách ít quan tâm đến nhóm viên và cả công việc.

Phong cách thục dụng là phong cách dung hòa tương đối cà hai mối quan tâm đến nhu cầu của nhóm viên và công việc

4. MỐI TƯƠNG QUAN GIỮA 3 YẾU TỐ: VẤN ĐỀ, LÃNH ĐẠO VÀ NHÓM VIÊN:

Để lãnh đạo hiệu quả, chúng ta cần xem xét mối quan hệ giữa các yếu tố: Vấn đề cần giải quyết, nhóm viên và lãnh đạo (Xem bảng 10). Các yếu tố này phải được cân bằng: Giữa nhóm viên và vấn đề, cần thiết có kỹ năng chuyên môn và bầu không khí làm việc thuận lợi cho hoàn thành công việc, giữa nhóm viên và lãnh đạo cần có mối quan hệ tin tưởng lẫn nhau và giữa lãnh đạo và vấn đề đòi hỏi người lãnh đạo phải có kỹ năng điều hành và nhu cầu có sự phản hồi thông tin để giám sát, đánh giá công việc.



Bảng 10: Mối quan hệ giữa Vấn đề, Nhóm viên và lãnh đạo

Nếu quan hệ tin tưởng tăng thì có thể không đào sâu vấn đề, mọi người an tâm, chấp nhận thực tại, khó phát triển cái mới.

Nếu lãnh đạo can thiệp ít thì nhu cầu có bầu không khí thuận lợi của nhân viên không được thỏa mãn. Còn nếu quan hệ tin tưởng không có thì lãnh đạo và nhân viên cho rằng những nhu cầu hỗ tương có thể không được thỏa mãn do sự giới hạn các kỹ năng của hai bên.

5. MỘT SỐ ĐIỂM CẦN LƯU Ý, GHI NHỚ KHI HỌC VÀ SAU KHI HỌC:

Khi học và sau khi học bài 9, bạn cần ghi nhớ các điểm quan trọng sau đây:

- Lãnh đạo là một tiến trình tập thể, người lãnh đạo giỏi là người biết phát hiện, phát huy và nối kết các hành vi của nhóm để đưa nhóm đến mục tiêu
- Có ba phong cách lãnh đạo cơ bản: lãnh đạo chỉ huy, lãnh đạo dân chủ và lãnh đạo để tự do hoạt động. Mỗi phong cách lãnh đạo đều có mặt tích cực và giới hạn của nó tùy thuộc vào nhiều yếu tố.
- Linh hoạt thay đổi phong cách lãnh đạo để giúp nhóm hoạt động hiệu quả
- Lưu ý đến một số điều cần quan tâm để lãnh đạo hiệu quả.

6. CÁC TÀI LIỆU CÓ THỂ THAM KHẢO THÊM:

1. Nguyễn Thị Oanh, *Tâm Lý Truyền Thông và Giao Tiếp,* Khoa Phụ Nữ Học, Đại Học Mở Bán Công TP. HCM,1993.

2. Nguyễn Thành Tống, Truyền Thông - Kỹ năng và phương tiện, Nhà xuất bản Trẻ, TP.HCM,1996.

3. R. Martin Chazin và Shela Berger Chazin, *Hành vi con*

người và Môi trường xã hội, Nội dung tập huấn của ĐH Fordham, Khoa PNH.,1997.

4. Tài liệu tập huấn, *Kỹ năng giao tiếp*, Shatec, Singapore, 2000.

5. Đặng Phương Kiệt và Nguyễn Khắc Viện, *Tâm Lý học Đời sống*, NXB KHXH, HàNội,1994.

6. Erhard Thiel, *Hành vi giao tiếp*, Nhà XB Trẻ, 1996.

7. Pamella Klein Odhner, *Giới thiệu thực hành công tác xã hội*, sách hướng dẫn tập huấn, Tập 1, 7.1998

8. Nguyễn Ngọc Lâm, *Khoa học giao tiếp*, Ban XB ĐHMBC Tp. HCM, 1998.

7. BÀI TẬP:

**** Bài tập 1.*** **Trắc nghiệm chọn lựa phong cách lãnh đạo**

Mục tiêu: Biết cách duy trì nhóm theo phong cách lãnh đạo thích hợp.

Dưới đây là một số trường hợp thường gặp trong thảo luận nhóm, nếu anh/chị là lãnh đạo, anh/chị sẽ chọn cách nào?

** Trường hợp 1: Điều quan trọng là nhóm phải lấy quyết định, vài nhóm viên luôn bàn lạc đề*. Anh / chị sẽ:

a. Nói với họ là lạc đề, nên chú tâm vào vấn đề đang bàn.

b. Nhắc nhở là việc lấy quyết định có hạn định.

c. Không làm gì cả, ra sao thì ra.

** Trường hợp 2: Một nhóm viên có hiểu biết và bày tỏ rõ ràng, nói lớn, nhưng cản trở người khác đóng góp*. Anh/chị sẽ:

a. Bảo người đó nhường lời cho người khác nói.

b. Khi có lúc ngừng thích hợp, chuyển cuộc thảo luận sang người khác.

c. Chờ đợi có người dành quyền nói.

** Trường hợp 3: Ba nhóm viên thường ít nói hoặc không nói*. Nếu muốn họ đóng góp, anh/chị sẽ:

a. Nói: "Các bạn không nói gì cả. Nào, nên bày tỏ quan điểm của mình để chúng ta có thể quyết định".

b. "Tôi đoán bạn có thể nói vài điều về vấn đề này theo kinh nghiệm của bạn".

c. Không chú ý đến 3 nhóm viên đó.

** Trường hợp 4: Hai quan điểm mâu thuẫn nhau*. Cuộc thảo luận bị "giậm chân tại chỗ". Anh/chị sẽ:

a. Cho họ hiểu rằng phải lấy quyết định trước hạn định.

b. Tóm tắt những điểm chống đối nhau theo nhận định của anh/chị, yêu cầu họ xem có nền tảng chung nào không để có thể thỏa hiệp.

c. Chờ bên nào thắng.

* *Trường hợp 5*: Trong nhóm có 2 nhóm viên thù địch nhau, ảnh hưởng đến bầu không khí nhóm. Anh/chị sẽ:

a. Bảo họ thôi cãi nhau.

b. Sau buổi họp, gặp riêng 2 người, vạch những dị biệt của họ hỏi họ có muốn đưa vấn đề của họ ra nhóm để có cách nào giải quyết không.

c. Hy vọng các nhóm viên khác sẽ không để ý đến họ hoặc sẽ can thiệp để loại họ ra.

Kết quả trắc nghiệm:

Phong cách	**Chỉ huy**	**Tư vấn**	**dân chủ**
Trường hợp I	a	b	c
Trường hợp 2	c	a	b
Trường hợp 3	b	a	c

Bạn lấy kết quả mà bạn đã chọn các giải pháp a, b, c ở mỗi trường hợp và bạn so với 3 cột nêu trên sắp xếp theo thứ tự trường hợp 1 đến 3 - ở mỗi cột, nếu kết quả của bạn khớp ở mỗi giải pháp nào theo mỗi cột thì bạn được 1 điểm. Nếu bạn đạt từ 2 đến 3 điểm ở một cột nào đó thì bạn có phong cách lãnh đạo nổi bật ở cột đó.

Ví dụ: Nếu kết quả của bạn đã chọn là:

- Trường hợp 1: a
- Trường hợp 2: b
- Trường hợp 3: c

Vậy là bạn có phong cách lãnh đạo dân chủ (cột 3).

* *Bài tập 2.* Trắc nghiệm tự phát hiện phong cách lãnh đạo của mình

Anh/chị đọc kỹ 3 trường hợp sau đây và chọn giải pháp (đánh dấu X) mà mình ưng ý nhất:

* *Trường hợp 1*: Anh/Chị để ý thấy nhóm của anh/chị hình như làm việc kém đi và thiếu ý thức. Có dấu hiệu họ kêu ca cái gì đó, nhưng bạn nghĩ không ra.

Giải pháp:

a. Họp nhóm và giải thích những việc cần làm để hoàn thành công việc.

b. Gặp riêng từng người để tìm hiểu.

c. Mời nhóm họp lại cùng bàn bạc mà không có sư hiện diện của bạn, sau đó báo lại kết quả với anh/chị.

* *Trường hợp 2*: Nhóm của anh/chị thường xuyên tranh cãi về kế hoạch của một chương trình nào đó. Thời gian trôi qua mà chưa quyết định được gì.

Giải pháp:

a. Anh/chị tự phát họa các ý kiến và đưa ra nhóm để thống nhất.

b. Anh/chị yêu cầu nhóm đề xuất ý kiến của họ càng sớm càng tốt.

c. Anh/chị tuyên bố cứ làm theo kế hoạch ban đầu.

** Trường hợp 3: Anh/chị đang xem xét một sự thay đổi trong tổ chức dự án và qua đó xác định lại các công việc.*

Giải pháp:

a. Anh/chị ghi ra ý kiến của riêng mình và yêu cầu nhóm cho ý kiến.

b. Anh/chị tự quyết định về cách phân phối công việc theo kinh nghiệm của anh/chị và cho nhóm biết.

c. Anh/chị cho nhóm viên tham gia vào việc quyết định những thay đổi mà không áp đặt ý kiến riêng của anh/chị.

Kết quả trắc nghiệm:

- Tất cả giải pháp (a): phong cách chỉ huy
- Tất cả giải pháp (b): phong cách tư vấn hoặc dân chủ
- Tất cả giải pháp (c): phong cách "mặc kệ"

7. CÁC CÂU HỎI:

1. Bạn hãy nêu các yếu tố ảnh hưởng đến phong cách lãnh đạo.

2. Bạn hãy phân tích mối quan hệ giữa ba yếu tố: vấn đề, nhân viên và lãnh đạo?

3. Thế nào là lãnh đạo hiệu quả?

4. Bạn thử cho biết khái niệm mới về "lãnh đạo "theo các nhà tâm lý xã hội. Kinh nghiệm của bạn theo khái niệm mới này.

Hướng dẫn trả lời:

- CÂU 1: Các yếu tố ảnh hưởng đến phong cách lãnh đạo: cá nhân nhóm viên, khả năng của nhóm, tình huống, cá tính của người lãnh đạo, thời gian, tính chất công việc.
- CÂU 2: Quan hệ vấn đề - nhóm viên: kỹ năng chuyên môn và bầu không khí thuận lợi; quan hệ giữa nhóm viên - lãnh đạo: quan hệ tin tưởng lẫn nhau; quan hệ lãnh đạo - vấn đề: nhu cầu có thông tin và kỹ năng điều hành.
- CÂU 3: Lãnh đạo hiệu quả là làm thế nào có thể duy trì và phát triển những thái độ mà người lãnh đạo muốn, biết linh hoạt thay đổi phong cách tùy theo tình huống, cá tính của từng nhóm viên, tính chất công việc, khả năng của nhóm và biết dung hòa hai mối quan tâm (công việc và nhóm).
- CÂU 4: Khái niệm mới của lãnh đạo là quan tâm đến hành vi lãnh đạo hơn là con người lãnh đạo vì bất cứ ai cũng có khả năng lãnh đạo thông qua các hành vi.

PHẦN KẾT

Trong mối quan hệ giao tiếp giữa cá nhân và nhân, trong nhóm, chúng ta cần nhận thức là nam và nữ có những khác biệt riêng khi truyền thông, cần rèn luyện một số điều cần thiết để giao tiếp hiệu quả, để hợp tác và cùng nhau phát triển.

1. SỰ KHÁC BIỆT GIỮA NAM VÀ NỮ TRONG TRUYỀN THÔNG:

NỮ	NAM
Về truyền thông có lời:	
- Đề cập vấn đề tình cảm, quan tâm đến cảm xúc người khác	- Mục tiêu là trao đổi thông tin, đạt mục đích và ảnh hưởng lên người khác.
- Tự cho mình năng động hơn.	- Tự cho mình truyền thông rõ hơn.
- Thiên về nhận định hơn.	- Thiên về mô tả nhiều hơn.
- Nói dễ nghe hơn, nhẹ nhàng hơn.	- Nói mạnh, thống trị hơn.
- Nói chuẩn hơn.	
- Chủ đề câu chuyện: quần áo, đàn ông, nữ khác.	- Kém kiên nhẫn.
- Bị lôi cuốn theo câu chuyện.	- Chủ đề câu chuyện: công việc, vui chơi, tiền bạc.
	- Kiểm soát, chủ động câu chuyện.

Về truyền thông không lời:

- Nhạy bén trong giải mã và mã hoá truyền thông không lời
- Nhớ gương mặt tốt hơn.
- Dễ biểu lộ cảm xúc trên mặt.
- Gương mặt và nụ cười hỗ trợ mạnh trong giao tiếp.
- Sử dụng cổ tay và ngón tay nhiều hơn.
- Nữ - nữ dễ gần nhau.
- Khứu giác mạnh hơn.
- Nhìn trong đêm tốt hơn.
- Quan sát, truyền thông không lời kém.
- Kiềm chế cảm xúc tốt hơn.
- Sử dụng bàn tay và cánh tay.
- Nam - Nam giữ khoảng cách vì đụng chạm thể hiện sự thống trị và quyền lực.

2. KIM CHỈ NAM GIÚP GIAO TIẾP HIỆU QUẢ

- Tạo niềm tin
- Suy nghĩ trước khi
- truyền đạt
- Đặt ra các mục tiêu
- Sắp xếp các ý nghĩ
- Chọn đúng thời điểm

- Tạo sự chú ý
- Gợi mối quan tâm
- Dùng ngôn ngữ thích hợp
- Giao tiếp qua ánh mắt
- Không để sự xúc động chi phối
- Không để tình cảm cá nhân chi phối
- Hãy để ý đến những tín hiệu không lời
- Học cách tiếp cận một cách thích hợp
- Dùng những tín hiệu không lời thích hợp
- Hãy cụ thể
- Dùng những ví dụ
- Sử dụng những kinh nghiệm tích lũy của người nghe
- Giảm thiểu những yếu tố "làm nhiễu"
- Không vội vàng kết luận
- Tách biệt ý kiến với sự kiện
- Hãy hiểu rằng nhận thức không phải lúc nào cũng đúng
- Cố gắng làm sáng tỏ vụ việc
- Quan hệ tốt với người nghe
- Sử dụng phù hợp các thông tin thừa
- Biết lắng nghe một cách hiệu quả

3. MƯỜI ĐIỀU ĐỂ TỰ RÈN LUYỆN KHẢ NĂNG GIAO TIẾP TỐT

Tự tin, không tự cao, không tự ti.

Chân thành cư xử, biết tự kiềm chế.

Thấy điểm mạnh của người khác.

Đặt mình vào vị trí của đối tượng mà cảm thông, đồng cảm.

Hiểu biết nhiều và biết thật.

Luôn mỉm cười.

Dùng mắt để biểu thị tình cảm.

Trang phục phù hợp với con người mình.

Rộng lượng.

Khôi hài, dí dỏm.

TÓM TẮT NỘI DUNG TOÀN BỘ MÔN HỌC

Môn học Khoa học giao tiếp nhắm vào mục tiêu giúp bạn có những kiến thức về các vấn đề liên quan đến truyền thông, rèn luyện các kỹ năng truyền thông để có thể tự nhìn lại chính bản thân mình, rà soát lại cá tính của mình, những hành vi chưa phù hợp nhằm cải thiện và tăng cường mối quan hệ giao tiếp trong xã hội cũng trong chuyên ngành công tác xã hội.

Để được như vậy, bạn cần thông hiểu cơ chế của tiến trình truyền thông và các yếu tố chi phối nhận thức của mình và của người khác khi truyền thông có lời và không lời, tìm hiểu các nguồn gốc của hành vi giao tiếp nhu các nhu cầu cơ bản, vị trí, vai trò đảm nhận, khái niệm bản thân, cơ chế phòng vệ. Khi hiểu được nguồn gốc của hành vi của chính chúng ta thì mới có thể hiểu được hành vi của người khác để có thể chấp nhận sự khác biệt của người khác và để cùng nhau hợp tác và phát triển. Trong các kỹ năng giao tiếp, kỹ năng quan trọng nhất cần được rèn luyện là kỹ năng lắng nghe để thể hiện sự tôn trọng và mối quan tâm đến người khác.

Giao tiếp trong nhóm là một phần quan trọng trong tiến trình phát triển kỹ năng giao tiếp, phát triển nhân cách của bản thân, là mội trường thuận lợi cho việc tự bộc lộ bản thân và nhận được các phản hồi của người khác về mình. Năng động nhóm là nền tảng ứng dụng của một trong ba phương pháp của ngành công tác xã hội và là môi trường thuận lợi cho chúng ta rèn luyện các kỹ năng truyền thông, thể hiện mối tương tác thông qua các khuôn mẫu hành vi để phát huy năng lực và học hỏi ở những

người khác và cũng là mội trường chúng ta có những cơ hội thể hiện các hành vi lãnh đạo của mình.

Trong ngành công tác xã hội, nhân viên xã hội cần có kỹ năng điều hành nhóm trị liệu và việc am hiểu các phong cách lãnh đạo và biết chọn phong cách lãnh đạo hiệu quả để đưa nhóm đến mục tiêu xã hội là điều kiện để thành công trong thực thi nghề nghiệp của mình.

MỘT SỐ CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Bạn thử tự nhận xét về kỹ năng giao tiếp của bạn ? Bạn thấy bạn cần điều chỉnh cái gì sau khi học môn nầy?

2. Kinh nghiệm quá khứ mà bạn đã trải qua có ảnh hưởng gì đến mối quan hệ giao tiếp hiện nay của bạn?

3. Bạn thử tự nhận định về kỹ năng truyền thông (có lời và không lời) của bạn.

4. Các yếu tố nào chi phối cách nhận thức và lý giải thông điệp trong truyền thông?

5. Trong giao tiếp, kỹ năng lắng nghe người khác là một trong những kỹ năng quan trọng nhất. Theo bạn, lắng nghe là gì và bạn đã thể hiện kỹ năng lắng nghe đó như thế nào?

6. Nhóm nhỏ là gì?

7. Bạn thử nêu các nguồn gốc chính của hành vi con người.

8. Có khi nào bạn hiểu hết nguồn gốc hành vi của bạn không? Tại sao?

9. Khái niệm bản thân là gì ? Bạn tự đánh giá về mình và người khác thường đánh giá về bạn là người như thế nào?

10. Sự chuyển biến của khái niệm bản thân tùy thuộc vào các vấn đề gì ? Bạn hãy nói về sự chuyển biến của khái niệm bản thân của chính bạn.

11. Sự khám phá về bản thân giúp chúng ta điều gì ? Nêu kinh nghiệm của bạn.

12. Bạn hãy trình bày về Cửa sổ Johari của chính bạn.

13. Theo bạn, làm thế nào để bớt "mù" về bạn?

14. Sự đánh giá của bạn về một người mà bạn gặp lần đầu tiên bắt nguồn từ những yếu tố gì?

15. Tại sao người ta cho rằng nhóm nhỏ đóng vai trò thay thế người Mẹ khi ta lớn? Kinh nghiệm riêng của bạn về vấn đề này.

16. Bạn đã có những thay đổi gì khi bạn tham gia các nhóm từ trước đến nay? Giải thích tại sao?

17. Bạn thử tự nhận xét về vai trò và mức độ ảnh hưởng của bạn trong một nhóm mà bạn đã và đang tham gia?

18. Thế nào là lãnh đạo hiệu quả?

PHẦN ĐÁP ÁN

CÂU 1: Khi trả lời câu hỏi này, bạn cần liên hệ lại bản thân về cách truyền thông có lời và không lời của, những thói quen, cố tật được thể hiện khi giao tiếp với người khác, cố tìm hiểu nguồn gốc của những hành vi mà mình chưa biết lý do (ví dụ như nóng tính...) và các nguyên nhân thất bại trong giao tiếp đã qua. Khi đối chiếu với những điều cần thiết để giao tiếp hiệu quả bạn sẽ thấy cần phải điều chỉnh hành vi giao tiếp của mình như thế nào.

CÂU 2: Kinh nghiệm giao tiếp đã qua có ảnh hưởng rất nhiều đến mối quan hệ giao tiếp hiện nay vì nó tác động đến khái niệm bản thân của bạn. Nếu bạn thành công thì bạn sẽ tự tin hơn còn ngược lại bạn sẽ mang mặc cảm, tự đánh giá thấp về mình và ít giao tiếp hơn. Vấn đề là chấp nhận thực tế, tự tìm hiểu các mặt giới hạn của mình để tự điều chỉnh hành vi và rèn luyện các kỹ năng giao tiếp được tốt hơn.

CÂU 3: So với lý thuyết đã học, bạn tự đánh giá về kỹ năng truyền thông (có lời và không lời) của bạn, mặt mạnh và mặt giới hạn để có hướng rèn luyện thêm. Bạn cần chú ý nhiều hơn về khả năng lắng nghe người khác của bạn.

CÂU 4: Bao gồm các yếu tố: các trải nghiệm trong quá khứ, cách nhìn vấn đề, hoàn cảnh xã hội như giá trị, vai trò, quan điểm, niềm tin, kỳ vọng, kiến thức.... sự suy diễn, cảm xúc, kỹ năng diễn đạt và sự phản hồi.

CÂU 5: Lắng nghe là một tiến trình tâm lý. Kỹ năng lắng nghe là khả năng quan tâm đến lời nói và tâm trạng, cảm xúc ẩn chứa bên trọng, nhận diện được nhu cầu của người nói, thể hiện

sự tôn trọng của mình đối với người nói. Bạn cần chú ý đến cách lắng nghe hiệu quả như nhìn vào người nói, gật đầu kèm theo tiếng đệm, tư thế dấn thân, biết đặt các câu hỏi, thể hiện cảm xúc, không ngắt lời, đưa ra những phản hồi tích cực.

CÂU 6: Nhóm là tập hợp những con người có hành vi tương tác nhau trên cơ sở những kỳ vọng chung có liên quan đến lối ứng xử của người khác, bao gồm *một số vị trí và vai trò* để thực hiện các mục tiêu (chung và riêng) và thỏa mãn các nhu cầu cá nhân. Sự thỏa mãn các nhu cầu cá nhân này phải phụ thuộc vào việc thực hiện mục tiêu chung của nhóm và múc độ thỏa mãn tất nhiên phụ thuộc vào nhóm hiệu quả hay kém hiệu quả.

CÂU 7: Các nguồn gốc chính của hành vi con người: năng lượng, di truyền, nhu cầu cơ bản, cơ chế phòng vệ, môi trường sinh thái, vai trò, khái niệm bản thân, suy nghĩ, nhận thức.

CÂU 8: Khó mà hiểu hết nguồn gốc hành vi của mình. Đó là một quá trình phức tạp đòi hỏi chúng ta luôn luôn tự đánh giá về bản thân, xem xét lại quá khứ từ thời thơ ấu, những trải nghiệm, những sự cố quan trọng đã để lại dấu ấn trong đời sống của chúng ta. Càng phát hiện về mình chúng ta càng có thể tự hoàn thiện nhân cách của mình nếu chúng ta chịu chấp nhận và tự thay đổi.

CÂU 9: Khái niệm bản thân là cách mỗi cá nhân hình dung chính mình là người như thế nào (có thể gọi là hình ảnh bản thân) và chúng ta soi theo đó mà hành động. Nó không có sẵn khi con người được sinh ra mà được hình thành dần do cách đối xử, cách phản ứng của những người chung quanh đối với mình (cha mẹ, người thân, bạn bè, thầy cô giáo, đồng nghiệp…) và những trải

nghiệm thành công hay thất bại của mình. Bạn cần nêu về con người của bạn theo bạn tự đánh giá về mình và những phản hồi của người khác về bạn, bạn xem có khớp với cách bạn nghĩ về bạn hay không.

CÂU 10: Sự chuyển biến của khái niệm bản thân tùy thuộc vào những thành công hay thất bại của bạn trong quá khứ, bạn tự đánh giá mình là con người như thế nào, tùy vào môi trường sống của bạn, niềm tin, sở thích, sư mong đợi nơi chính bạn, việc hoàn thành vai trò xã hội của mình, sự phản hồi và mong đợi tích cực hay tiêu cực của người xung quanh về bạn.

CÂU 11: Sự khám phá về bản thân giúp chúng ta nhận ra những mặt tích cực và mặt giới hạn về con người của chúng ta để có thể chấp nhận và tự điều chỉnh hầu đáp ứng được với nhu cầu giao tiếp và phát triển nhân cách. Bạn nêu kinh nghiệm của bạn trong vấn đề này.

CÂU 12: Bạn tự liên hệ bản thân và tự vẽ các ô của Cửa sổ Johari, các ô lớn hoặc nhỏ tùy theo mức độ giao tiếp của bạn. Sau khi vẽ xong bạn tự đánh giá về các ô và bạn cần đạt ra phương hướng để phát triển ô 1, bớt "mù" ở ô 2 và tự bộc lộ nhiều hơn ở ô 3 và tìm môi trường để có cơ hội thể hiện và phát triển khả năng. tiềm năng của mình (ô 4).

CÂU 13: Để bớt "mù" về mình, ta cần giáo tiếp nhiều hơn, tham gia sinh hoạt nhóm, tự bộc lộ về mình, trao đổi nhiều hơn với người khác và ta sẽ nhận được những phản hồi của họ về ta và ta sẽ hiểu ta là con người như thế nào.

CÂU 14: Khi tiếp cận lần đầu tiên với một người chưa quen

biết, ta đánh giá họ thông qua 3 yếu tố: Cảm tính (hình thức bên ngoài), lý tính (phẩm chất, năng lực, cách ứng xử...) và cảm xúc thích hoặc không thích. Cảm tính là yếu tố ưu thế).

CÂU 15: Nhóm nhỏ đóng vai trò thay thế người Mẹ (Group as Mother) vì lúc thơ ấu ta cảm thấy được an toàn, được đáp ứng nhu cầu yêu thương, được chấp nhận giống như chúng ta được đáp ứng các nhu cầu cơ bản khi ta là một thành viên của một nhóm.

CÂU 16: Bạn cần liên hệ đến kinh nghiệm của bạn khi tham gia một nhóm thân thiết nào đó và bạn đã thay đổi mà không nhận ra do áp lực của nhóm, do các quy tắc của nhóm, do bắt chước, học hỏi kinh nghiệm của người khác hoặc khám phá ra con người của mình và bạn đã biết tự thay đổi...

CÂU 17: Đây cũng là dịp để bạn nhìn lại quá trình tham gia mốt nhóm nào đó, qua đó bạn đã thường thể hiện những khuôn mẫu hành vi (vai trò) như thế nào khi thảo luận nhóm. Các vai trò đó là: cạnh tranh lãnh đạo, gây hấn, gây rối, theo đuôi, lệ thuộc, giúp đỡ, lãnh đạo (chính thức hoặc phi chính thức), không quan tâm. Vai trò nào là nổi bật nhất và hệ quả tham gia nhóm đó như thế nào.

CÂU 18: Lãnh đạo hiệu quả là biết chọn lực phong cách lãnh đạo phù hợp để giúp nhóm đạt được mục tiêu và mọi thành viên nhóm đều được thỏa mãn, biết dung hòa hai mối quan tâm: quan tâm đến nhóm viên và quan tâm đến công việc.

Biên soạn

NGUYỄN NGỌC LÂM